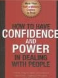
كيف تتمتع
بالثقة
و
القوة
فى التعامل مع الناس

لس جبلين

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE

لس جبلين
كيف تتمتع بالثقة و القوة فى التعامل مع الناس



كيف تتمتع بالثقة و القوة فى التعامل مع الناس

إن لس جيلين، الذى ساعد الملايين من خلال ندواته وبرامجه المرئية والمسموعة وكتبه يعطيك الآن مفتاح النجاح فى كل تعاملاتك مع الناس سواء من الناحية الشخصية أو الاجتماعية أو العملية.

ويشرح جيلين المبادىء الأساسية التى تحكم السلوك البشرى معاً يساعدك على أن تعمل مع الطبيعة البشرية وليس ضدها لتحصل على ما تريد سواء أكانت زيادة فى الأجر من المدير أو طلباً من أحد العملاء أو معاملة طيبة من أحد الجيران.

لقد استقى جيلين هذه الطرق العملية والأساليب المجرّبة من عمله لسنوات فى عيادات العلاقات الإنسانية وقد أثبت قيمتها فى حياة ملايين البشر.

ولس جيلين يعطيك هذه الطرق العملية كى تضفى القوة على علاقاتك الشخصية بما سيعود عليك بالنجاح العظيم والسعادة الكبيرة فى حياتك الشخصية والإجتماعية والعملية.

،نظرة موجزة على المحتويات،

لمحة عن المؤلف

نال لس جيلين جائزة أفضل رجل مبيعات فى العالم وقد أعدّ أكثر من ألف ندوة حول المهارة فى التعامل مع الناس وتحقيق بيع أفضل وقد ساعدت برامجه السمعية والبصرية التى اعتمدت على هذه الندوات الآلاف من الناس. وهو مؤلف لا يشق له غبار حيث باع حوالى مليون كتاب من كتبه الأربعة كما أنه مؤسس ومدير عيادة لس جيلين للعلاقات الإنسانية. وهى عيادة تحظى بشهرة واسعة.



من أكثر الكتب مبيعاً في العالم

كيف تتمتع بالثقة والقوة

في التعامل مع الناس

تأليف

لس جبلين





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

تحديد مسئولية / إخلاء مسئولية من أي ضمان

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بذلنا قصارى جهدنا في ترجمة هذا الكتاب، ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة، والناتجة عن تعقيدات اللغة، واحتمال وجود عدد من الترجمات والتفسيرات المختلفة لكلمات وعبارات معينة، فإننا نعلن وبكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسئولية ونُخلي مسئوليتنا بخاصة عن أي ضمانات ضمنية متعلقة بملاءمة الكتاب لأغراض شرائه العادية أو ملاءمته لغرض معين. كما أننا لن نتحمّل أي مسئولية عن أي خسائر في الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الخسائر العرضية، أو المترتبة، أو غيرها من الخسائر.

إعادة طبع الطبعة الخامسة ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ - فاكس ٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+

إهـــــداء

المفكرون والادباء ليسوا وحدهم الذين يؤلفون كتبا تُقرأ.

ان اصحاب التـجارب التجارية الناجحـة يحولون الكتابة الى مناهج عمل مثيرة وممتعـة. وهذا بالضبط ما تقدمه هذه السلسلة من الكتب الـعمليـة التى اصبحت أكثـر الكتب مبيعاً فى العالم حتى الآن .

ويسعد مكتبة جرير أن تتولى ترجمة هذه الكتب القيمة، لعملائها المتميزين .

إنها بالفعل كتب جديرة بالقراءة !

عبد الكريم العقيل

فهرس المحتويات

المقدمة

ما يمكن لهذا الكتاب أن يقدمه إليك.

لنكن صادقين حيال الأمر من أننا لا نبتغى شيئاً من أحد، وأن كل ما نطلبه هو مودة الآخرين وصداقتهم، وأن ما نحتاج إليه هو تقبلهم لنا وإعترافهم بنا.

على أن ما يحتاجه رجل الأعمال من الآخرين هو العمل، وما يطلبه الزوج والزوجة هو حب كل طرف للآخر ومحبته ، وما يحتاجه الوالد هو طاعة الابن، أما الطفل فإنه بحاجة إلى الأمان وإلى الحب، والذى يطلبه الرئيس فى العمل هو الولاء والإنتاج والتعاون، أما الموظف فيحتاج إلى الاعتراف به وبتقدير ما يقوم بأدائه من عمل.

إن كل امرىء من جنس البشر إنما يحتاج إلى النجاح ويطلب السعادة. ترى، هل حدث وأن فكرت ذات مرة فى حقيقة أن الآخرين يقومون بالفعل بدور هام فى أى نجاح أو سعادة حقيقية نستمتع بها؟ إن ما نحققه من نجاح إنما يعتمد إلى حد كبير على التعاملات التى تجرى بيننا وبين الآخرين. ومهما كان أمر تعريفك للسعادة نفسها، فإنك لو أمعنت فى الأمر قليلاً لاقتنعت بأن سعادتك إنما تقوم إلى حد كبير على نوع العلاقات القائمة بينك وبين الآخرين.

لماذا لا تسعى وراء ما تحتاج إليه؟

لا داعى لأن نعتذر عن حقيقة أننا بحاجة إلى ما يستطيع الآخرون أن يقدموه إلينا، ولا داعى للاعتذار عن حقيقة أننا نحتاج إلى النجاح فى تعاملنا مع الآخرين.

ودعنا، بدلاً من ذلك ، نمضى معاً فى هذا الكتاب، وأن نجرى سوياً حديثاً من القلب إلى القلب عن الكيفية التى يمكنك بها الحصول على ما تحتاجه وتطلبه من الآخرين.

إننى لا أمتلك نظريات «بوليانا» المتفائلة أبداً عن الطريقة التى ينبغى للناس أن يتصرفوا بها، وليس لدى حيلة جاهزة يمكنك بها مسايرة الآخرين، والاحتفاظ برغباتك فى أعماقك وكتمانها فى نفس الوقت.

إننى بدلاً من ذلك أريد أن أحيطك فى هذا الكتاب ببعض تلك الأشياء التى اكتشفتها عن الطريقة التى يتصرف بها الناس بالفعل وردود أفعالهم، وعن الكيفية التى تستطيع بها أن تستخدم تلك الأشياء من أجل الحصول على ما تحتاج إليه سواء كان «علاوة» من رئيسك فى العمل، أو طلبية من عميل محتمل، أو مجرد مودة وصداقة أحد جيرانك الجدد.

لقد قيل إن «المعرفة قوة». إن معرفة الطبيعة الإنسانية ، على ما هى عليه ، وليس حسبما ينبغى أن تكون عليه -كما يتفوه أصحاب النظريات- هذه المعرفة وحدها هى التى بوسعها أن تساعدك فى الحصول على ما تبتغيه وتحتاجه من الآخرين.

إن الأساليب والطرق التى يقدمها هذا الكتاب لا تجنح إلى شطط النظريات التى أحلم بها ، وما يقدمه هى تلك الأساليب والطرق التى تم إختبارها والتى

نتجت عن خبرة أعوام عديدة داخل «مصحاتي» للعلاقات الانسانية، والتى استطاعت أيضاً أن تبرهن على صحتها فى حياة الآلاف من الناس.

إلا أنه من الممكن والمحتمل لهذه الأساليب أن تقوم «بقلب» بعض الأفكار والمفاهيم الشعبية.

غير أن ميزتها الوحيدة بالفعل هى أنها يمكن أن تثمر فعلاً وأن تجدى.

الكل يفوز والخاسر لا أحد

يعرف آلاف الناس أنهم بحاجة إلى أشياء من أناس آخرين، إلا أن الخجل يتملكهم فى السعى وراء ما يحتاجون اليه خشية أن يكون إشباعهم وإرضاؤهم لرغباتهم مجرد أنانية منهم، ويشعرون بغريزتهم أن تأمينهم لنجاحهم ولسعادتهم إنما يعنى بالضرورة حرمان آخرين من بعض النجاح أو السعادة.

دعنا نأخذ الأمر بصورة مباشرة ونقول إن العلاقات الانسانية الناجحة إنما تعنى منح فرد آخر شيئاً ما، هو بحاجة إليه مقابل شىء آخر أنت بحاجة إليه، وأن أى أسلوب آخر للتعامل مع الناس لن ينتج أو يثمر. بكل بساطة، إن القارىء الذى لا يتورع عن أن يأخذ ما يحتاجه من الآخرين دون أن يمنحهم شيئاً فى المقابل ، لن يحتاج إلى كتاب عن العلاقات الإنسانية بالمرة.

لقد دوّن هذا الكتاب لتلك الآلاف من الناس الذين يودون إتقان فن الحصول على ما يحتاجونه من زملائهم الآخرين، وأن يجعلوا هؤلاء الآخرين «سعداء» بالأمر كله.

الأساليب الثلاث الرئيسية للتعامل مع الناس

لا يوجد ذلك الإنسان الذى يتمتع بالاكتفاء الذاتى، فكل منا بحاجة إلى أشياء بوسع الآخرين القيام بتقديمها، وأنت نفسك لديك أشياء يحتاج اليها

الآخرون، وكل تعاملاتنا مع الناس إنما تستند إلى تلك الاحتياجات، ولا يوجد هناك سوى ثلاث أساليب أساسية يتم بها تعاملنا مع غيرنا من الناس الآخرين وهى :-

١ - بوسعك أن تأخذ ما تحتاج إليه من أحد الزملاء عن طريق القوة أو التهديد أو الترهيب أو الخداع، ورغم أن المجرمين هم من يقعون ضمن هذه الفئة من البشر. إلا أن الكثيرين من الناس «المحترمين» يلجئون إلى إستخدام هذا الطريق بأساليب أكثر دهاء.

٢ - يمكنك أن تصبح «متسولاً» للعلاقات الانسانية وأن تتوسل من الآخرين أن يمنحوك تلك الأشياء التى تحتاج اليها، وأن تتسولها منهم. هذا النوع «المذعن» من الشخصيات يجرى تعامله مع الآخرين على هذا النحو : إننى لن أفرض نفسى عليكم، أو أسبب لكم أى متاعب، وعليكم في المقابل أن تكونوا «لطيفين» معي.

٣ - يمكن لك أن تعمل منطلقاً من قاعدة قائمة على «التبادل العادل» أو على أساس «خذ وهات»، وهنا يكون عملك هو أن تعطى الآخرين ما يطلبونه ويحتاجون إليه، وهم لا بد عندئذ من أن يردوا لك صنيعك ويمنحوك تلك الأشياء التى تحتاج إليها.

كيف تقدم ممتلكاتك
التى لا تستخدمها إلى الغير

لن تجد فى هذا الكتاب أول أسلوبين واللذين تم الإشارة إليهما فى السطور السابقة، إنك بدلاً من ذلك ستحيط بأساليب أثبتت جدارتها فى الحصول على ما تريده، وذلك عن طريق منحك الغير ما يريدونه.

تأمل اللحظة التى أنت فيها الآن. إن لديك الكثير من الأشياء التى يحتاج إليها الآخرون. إمنح هذه الأشياء لهم وسوف يقومون عن طيب خاطر بمنحك النجاح والسيادة في المقابل، ربما لم يحدث لك أبداً أن أدركت أنك تحظى بممتلكات وموجودات لها قيمتها ويتعطش الآخرون إلى الحصول عليها، وأريد أن أحدثك فى هذا الكتاب عن تلك الموجودات والممتلكات.

يمكنك أن تحصل على ما تحتاجه، وأن تساعد الآخرين فى نفس الوقت

طالما تملكنا الاعتقاد، ولسنوات طويلة، إننا إن حاولنا إشباع رغباتنا فى النجاح والسعادة، فإننا بالضرورة نقوم بحرمان آخرين من إشباع حاجياتهم، إلا أن الدلائل كلها تشير إلى الاتجاه المعاكس.

يتضاعف مع الإنسان السعيد إحتمال نشره للسعادة على من حوله أكثر مما يحدث مع الإنسان «التعس»، والشخص الذى يتمتع بالرفاهية يزيد معه إحتمال إفادته لاولئك الذين يتعامل معهم عن ذلك الشخص المصاب بالفشل «المزمن». إن ذلك الفرد الذى يشبع رغباته بطريقة معقولة أكثر كرماً وأكثر ميلاً للأخذ فى الاعتبار برغبات الغير، وبما يفوق بمراحل ذلك الفرد الذى لم تصادف كل رغبة له سوى الاحباط والفشل.

يقول لنا علماء النفس، وعلماء الجريمة، ورجال الدين وحتى الأطباء إن السبب فى معظم متاعب هذا العالم وبؤسه إنما يرجع إلى الناس التعساء الذين خاصمتهم السعادة.

إنهم يقولون لنا إنك إن جعلت نفسك تعساً ومحبطاً، فإنك بذلك تقدم أعظم «عبء» تستطيع أن تصل إليه لرزء الآخرين.

مفتاح العلاقات الانسانية الناجحة

المفتاح الحقيقى لعلاقات الإنسانية هو تعلم أكثر ما نستطيعه عن الطبيعة الانسانية على ما هى عليه، وليس على ما نعتقد أنه يتعين عليها أن تكون عليه.

إننا إن فهمنا بالضبط ما نتعامل معه، نكون عندها فقط فى موقف يسمح لنا بالتعامل المجدى الناجح.

وعلى ذلك، دعنا نلقى نظرة على الطبيعة الانسانية، ودعنا نرى بالضبط ما يريده الآخرون بالفعل، ودعنا نمضى سوياً ونستخرج لأنفسنا بعض الأساليب لتحقيق هذه الاحتياجات والمطالب، دعنا نتعلم كيفية العمل «مع» الطبيعة الانسانية وليس «ضدها».

ربما قد ندرك أن المشكلة الكبرى مع العالم لا تكمن فى أن الناس قد وجدوا على هذا النحو الذى يكونونه، بل فى أننا كثيراً ما نجهل ما يتوق اليه الناس الذين نتعامل معهم ويتطلعون إليه، وقد تنتابك الدهشة أن تجد أن الطبيعة الإنسانية ليست فى حاجة فعلاً إلى إكسابها مظهراً خادعاً أو إلى إضفاء صفات الكمال عليها، وعلينا أن نتذكر أن الله تعالى هو من يدرك ما قام به عندما خلقنا على هذا النحو الذى اختاره لنا.

إننى عندما أسمع أحدهم وهو يتصارع مع الطبيعة الإنسانية، ويلقى مع متاعبه باللوم على حقيقة أن هكذا خلق جنس البشر، يطوف بذاكرتى ما قيل لى ذات مرة على لسان «هارى ما تيلسكى» (مدير شئون العاملين بمؤسسة وولف ديساور فى إنديانا) : هل خطر ببالك يا «ليس» أن تلاحظ أن كاتب الآلة الكاتبة -متوسط القدرات أو دونها- يميل إلى التعبير عن سخطه وعدم رضاه عن الآلة التى يكتب عليها؟ وأن لاعب الجولف -هابط المستوى- يلقى باللوم على نوادى

الجولف ويتحسر على حالها بسبب ضرباته الرديئة؟ إنك ستجد أيضاً أن أولئك الناس من أصحاب العلاقات الإنسانية القليلة هم أنفسهم من يقومون على الدوام بلعن الطبيعة الإنسانية، وبسبب متاعبهم هم يعمدون إلى صب اللوم على حقيقة أن الآخرين يتمتعون بأمزجة سريعة الانفعال والتهيج.

كيف تتمتع
بالثقة والقوة عند التعامل مع الآخرين

الهدف الحقيقى لهذا الكتاب هو أن يقوم بتعليم كيفية التمتع بالثقة وبالقوة عند التعامل مع الناس.

إن أحد الأسباب الرئيسية لافتقاد الكثيرين للثقة عند تعاملهم مع الآخرين إنما يرجع إلى عدم فهمهم لما يقومون بالتعامل فيه. إننا دائماً نفتقد اليقين فى أنفسنا ونعانى من فقدان الثقة فى نواتنا، عندما يقدر لنا أن نتعامل مع ما نجهله ولا نفهمه. عليك فقط بمراقبة أحد «الميكانيكية» العاديين وهو يحاول إصلاح آلة إحدى السيارات الغريبة عليه والتى لا يفهم فى أمورها. إنه يتردد، إن كل حركة منه تنم عن افتقاده لثقته بنفسه. قم بعد ذلك بملاحظة ميكانيكى آخر من الرؤساء. إنه يفهم الآلة التى يقوم بالعمل فيها والتعامل معها، إن كل حركة منه تشع بالثقة. نفس الأمر ينطبق على أى شيء نقوم بالتعامل معه، فكلما كان إلمامنا أكبر بما هو فى أيدينا، كلما زادت الثقة التى نتمتع بها فى تعاملنا معه.

وأنت إن قمت «بحفظ» بعض القواعد عن العلاقات الإنسانية وعمدت إلى تطبيقها كما لو كانت مجرد حيلة تستند إليها، تأكد أنها لن تكون كفيلة بمنحك الثقة عند تعاملك مع الناس. إن الكفيل بذلك هو فهم الطبيعة الإنسانية وفهم القواعد الأساسية التى تكمن وراء السلوك الانسانى.

بجانب فهم الطبيعة الإنسانية، يقوم هذا الكتاب بعرض أساليب عملية محددة للقيام بتطبيقها.

إننا سوف نقدم إليك أساليب فنية، ثبت صحتها، وذلك لكى تضع معرفتك بالطبيعة الإنسانية موضع التطبيق.

ولقد أثمرت هذه الأساليب الفنية التى تم إختبارها مع الآلاف من الآخرين، كما أنها ستجدى وستثمر معك، وأنت بمجرد أن تبدأ فى وضع معرفتك بالناس موضع التطبيق، فإنك ستجد فى نفسك «قوة» جديدة قد تولدت فى داخلك عند التعامل معهم.

.. ولندخل الآن فى الفصل الأول من الكتاب.

الباب الأول

كيف تدفع الطبيعة الإنسانية للعمل من أجلك

ويحتوي هذا الباب علي ما يلي :

الفصل الأول :

مفتاحك إلى النجاح والسعادة .

الفصل الثاني :

كيفية الاستفادة من السر الرئيسي للتأثير في الآخرين.

الفصل الثالث :

كيفية الانتفاع بممتلكاتك الخافية عنك.

الفصل الأول

مفتاحك إلى النجاح والسعادة

إن كل ما نريده من الحياة مجرد شيئين: النجاح والسعادة.

كلنا نختلف عن بعضنا البعض. وقد تكون فكرتك عن النجاح مختلفة عن فكرتي أنا، إلا أن هناك عاملاً كبيراً أوحداً يتعين علينا جميعاً أن نتعلم كيفية التعامل معه إن كان لنا أن ننجح أو أن نسعد. وهو نفس العامل الكبير ذاته المتواجد في كل حالة، سواء كنت محامياً أو طبيباً أو رجل أعمال أو مندوب مبيعات، وسواء كنت أحد الوالدين أو مجرد موظف مبيعات أو حتى ربة منزل، ومن إلى ذلك.

ولقد أثبتت الدراسات العلمية أنك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإنك تكون بذلك قد قطعت ٨٥٪ من طريق النجاح في أي من الأعمال أو الوظائف أو المهن، و٩٩٪ من طريق السعادة الشخصية.

مسايرة الآخرين وحدها لا تشكل إجابة

إن مجرد الإلمام بكيفية مسايرة الناس لا يشكل ضماناً للنجاح أو للسعادة. إن الأشخاص الذين يتمتعون بخجل العذارى ويهابون الإصطدام بخيالهم تراهم فى الحياة وقد تعلموا الطريقة التى يسايرون بها الناس من أجل أن يتفادوا المشاكل ويتخطوها. أما الخجول المنسحب من النوع الذى يقبل المهانة بخنوع، فقد تعلم طريقة وحيدة لمسايرة الناس، وهى ببساطة أن يسمح لهم بأن «يمشوا» فوقه.

فى الطرف المقابل نجد هناك ذلك النوع الذى يتسم بالطغيان والديكتاتورية والذى صنع لنفسه أيضاً طريقته لمسايرة الناس، والتى هى ببساطة القيام بضرب كل معارضيه وتحويلهم إلى مجرد ممسحة للأحذية عند عتبة الباب ثم التقدم نحوهم لكى يدوس عليهم ويسير فوقهم.

إننا لم نعد بحاجة إلى المزيد من الكتب عن كيفية مسايرة الناس، ذلك لأن لكل منا نظامه الخاص الذى أثمر معه بالنسبة إليه. حتى «العصابى» منا له طريقته الخاصة فى تحقيق ذلك، ويقول لنا علماء النفس إن العصاب نفسه يمكن تعريفه على أنه نموذج من الاستجابات قام العصابى بتشكيلها لنفسه من أجل مسايرة الناس.

إن ما يهم هى الطريقة التى نساير بها الناس أو نتعامل بها معهم، والتى تجلب لنا رضانا الشخصى ولا تصطدم فى الوقت نفسه بذوات أولئك الذين نتعامل معهم. فالعلاقات الإنسانية هى علم التعامل مع الناس بطريقة لا يتم فيها المساس بذاتهم أو ذاتنا. وهذه هى الطريقة الوحيدة لمسايرة الناس التى تجلب على الدوام أى نجاح حقيقى أو أى سعادة حقيقية.

السبب وراء فشل

تسعون فى المائة من الناس فى الحياة

قامت مؤسسة «كارنيجى للتكنولوجيا» بتحليل السجلات الخاصة بعشرة آلاف شخص لتصل إلى النتيجة أن ١٥٪ من النجاح إنما يرجع إلى التدريب التكنولوجي، وإلى العقول والمهارة في الأداء الوظيفى، وأن ٨٥٪ من النجاح يعود إلى عوامل الشخصية ذاتها، وإلى المقدرة على التعامل مع الناس بنجاح!

وعندما قام مكتب الإرشاد المهنى بجامعة «هارفارد» بإجراء الدراسة على آلاف من الرجال والنساء من الذين تم الإستغناء عن أعمالهم، وجد أنه مقابل كل شخص فقد وظيفته لفشله في أداء عمله، هناك شخصان تم فقدهما لوظائفهما بسبب فشلهم في التعامل مع الناس بنجاح.

بل إن النسبة قد ارتفعت عن ذلك في الدراسة التي قدمها الدكتور «البرت ادوارد ويجام» التي حملت العنوان: (دعنا نسبر أغوار عقلك)، والتي ذكر فيها أنه من بين أربعة آلاف شخص ممن فقدوا وظائفهم في عام واحد، نجد أن ١٠٪ منهم فقط، أو ٤٠٠ شخص منهم فقط هم من فقدوها بسبب عدم قدرتهم على إنجاز أعمالهم، وأن ٩٠٪ من العاملين المطرودين، أو ٣٦٠٠ شخص منهم قد فقدوا أعمالهم لأنهم لم يقوموا بتطوير شخصياتهم كي تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الآخرين.

من أين يأتى النجاح والسعادة

أنظر حولك. هل أكثر الأشخاص نجاحاً ممن تعرفهم من الناس هم أكثرهم حظاً فى العقل والتفكير، وهل هم أكثر الأشخاص مهارة؟ وهل أسعد الناس الذين يحظون بأكثر متع الدنيا ومباهجها يفوقون فى الذكاء من تعرفهم من

الناس؟ إنك لو توقفت وفكرت لمدة دقيقة فلن يخرج قولك عن أن أكثر الناجحين من الناس وأكثرهم إستمتاعاً بالحياة هم أولئك الذين يتمتعون بطريقة تمكنهم من التواصل مع الآخرين.

مشاكل شخصيتك هى التى تشكل مشاكلك مع الآخرين

هناك الملايين من الناس الآن ممن يتمتعون بالحياء والخجل والرهبة والقلق في المواقف الإجتماعية، كما أنهم يشعرون بالدونية، ولا يدركون أبداً أن مشكلتهم الحقيقية إنما هى مشكلة علاقات إنسانية، بل ولا يخطر ببالهم أبداً أن فشلهم كشخصيات، إنما هو فشلهم الحقيقى في كيفية التعامل بنجاح مع الآخرين.

على أن هناك العديدين، على الأقل كما يظهر على السطح ممن يبدون على العكس تماماً من النوع الخجول المنسحب. إنهم يبدون واثقين من أنفسهم، إنهم من النوع «المترأس» الذى يسيطر على أى لقاء إجتماعى يتواجدون فيه سواء كان مكانه المنزل أو المكتب أو النادى.

إلا أنهم مع ذلك يدركون أن ثمة شيئاً ما ينقصهم ويفتقدونه، ويتساءلون عن السبب وراء عدم تقبل وتقدير رؤسائهم فى العمل وحتى عائلاتهم لهم. ويتعجبون لماذا لا يتعاون الآخرون بصورة أكثر طواعية معهم، وإنه من الضرورى عليهم الاستمرار في دفعهم إلى ذلك. أكثر من ذلك إنهم يدركون، فى اللحظات التى تتسم بصراحة أكبر مع أنفسهم، أن أولئك الناس ممن يتطلعون إليهم باكبر حماس كى يؤثروا فيهم ويلفتوا نظرهم إليهم لا يمنحونهم ذلك التقبل والقبول الذى يتوقون إلى الحصول عليه منهم. وهم قد يحاولون فرض التعاون معهم، أو يحاولون فرض الولاء والصداقة أو يحاولون دفع الناس إلى العمل والإنتاج لهم،

إلا أن الشيء الوحيد الذى لا يستطيعون فرضه هو نفس ذلك الشيء الذى يتوقون اليه بشدة. إنهم لا يستطيعون أن يدفعوا الآخرين لكى يحبوهم، ولن يحصلوا أبداً على ما يهدفون إليه ويبغونه، ذلك لأنهم لم يتقنوا فن التعامل مع الآخرين.

تقول «بونارو أوفرستريت» فى كتابها: «فهم الخوف فينا وفي الآخرين» إن مشاكل إنعدام الوصل العاطفي لها جذورها الدائمة في علاقاتنا مع الآخرين.

«فالانسان منا يعتريه الخوف عندما تنزلق سيارته على الطريق السريع المغطى بالجليد، إلا أن هذا الخوف لا ينم على تشويه شخصيته، كما أن المرء يستشعر الألم عندما تهوي المطرقة وتسقط فوق قدمه، إلا أن مثل هذا الألم لا يغذى لديه أى نوع من العداء، ولكن الخسارة الوحيدة التى لا يستطيع أن يتسامح بشأنها والتى لا تمكنه من أن يبقى فى صحة طيبة عاطفياً، هى فقدانه للمودة التي تقوم بينه وبين إخوانه فى الإنسانية».

فى عصر الذرة

لن تجدى الأساليب العتيقة البالية

ربما تواجد ذلك الزمان فى ماضى التاريخ، عندما كان بوسع أحد رجال الصناعة البارزين أن يردد: «لعنة الله على الناس»، ثم يمضى بعدها فى طريقه، وحتى إلى وقت قريب أثناء الحرب العالمية الثانية عندما شحت البضائع الاستهلاكية وباتت نادرة، كان بوسع رجال المبيعات ورجال الأعمال أن يتفوهوا بمثل هذا الكلام، وأن يمضوا بعد ذلك فى طريقهم وكأن شيئاً لم يحدث.

فإذا ما عدنا إلى الوراء وقبل عملية «تحرير المرأة» كانت العلاقات الإنسانية داخل البيت تتسم بمثل هذه السمات وبمثل كل هذه البساطة أيضاً. لقد كان

الزوج والأب يقومان ببساطة بدور السيد الآمر الناهي، على أنه عندما كان يتقلد أحدهما هذا الدور كانت تهب بعض المتاعب الصغيرة، على السطح على الأقل.

إلا أن الأزمنة قد تغيرت، وأولئك الذين لا يزالون يعيشون فى الماضي ويحاولون الأخذ بتلك الأساليب العتيقة البالية فى عصرنا الذري هذا، يتم التخلي عنهم وهجرانهم وتركهم على جانب الطريق، وفى مكان يبعد كثيراً عن ذلك الذى يشغله ذلك الخبير القوى بالمامه بالعلاقات الإنسانية التي تسود عالم دنيانا الحديث اليوم.

ومع تقدم الحضارة ومع الإختراعات الحديثة التى قلصت دنيانا وحولتها إلى عالم يتزايد في التقارب والصغر، ومع حياتنا الإقتصادية التي أصبحت أكثر تخصصاً وأكثر تعقيداً، فإن الآخرين -الناس الآخرين- قد تزايدت أهميتهم وتعمقت بالنسبة لنا أكثر فاكثر.

لم يعد لعالم الانعزاليين وجود

كان «دافى كروكيت» السياسى المقيم عند الأطراف الحدودية من أصحاب النزعة الانعزالية بكل سماتها الخشنة والوعرة. وكان أميناً لنزعته بحكم إنعدام وجود تجمعات للناس فى منطقته النائية، ثم إن الناس لم يكونوا بمثل هذا الإعتماد على بعضهم البعض، كما هو الحال فى أيامنا هذه. وسواء كان عشاء «دافى» مكوناً من شرائح لحم الحيوانات التي كان يصطادها أو من حساء الأرانب الذى تكرر تسخينه أكثر من مرة، فالأمر برمته كان يتوقف على ميله الخاص، وعلى حدة عينيه التي كانت تقوم برصد الفريسة ثم اصطيادها. لقد كان يكفيه إعتماده على نفسه، وكان قنوعاً بهذه الكفاية. لقد كان هذا ما كان، أما اليوم، فإن حدث واستطاعت السيدة «جيبلين» أن تحصل على قطعة ممتازة

منتقاه من اللحم الفاخر، فالأمر كله يتوقف معها على علاقاتها الإنسانية مع الجزار المقيم عند ركن الشارع في ضاحيتها، كما يتوقف على ما إذا كان زوجها قد استطاع أن يحقق النجاح فى تعامله مع الناس خلال الأسبوع الماضى أم لا. لقد كانت مهارة «كروكيت» كامنة فى قدرته على التعامل مع حيوانات الأسر، وهذا كل ما كان يحتاج إليه تقريباً أو بها استطاع أن يستغنى ربما عن كل العالم، إلا أننا اليوم نجد أنه حتى المهارة التكنولوجية المتقدمة وحدها لا تكفى، وأنها تتوارى خلف مهارة التعامل مع البشر والناس، وتأتى بعدها بالنسبة لتحقيق النجاح والسعادة، ودعنى هنا أقدم إليك اثنين من الأمثلة:

تفوق الهندسة الإنسانية
فى أهميتها المعرفة الفنية

إن عنّ لنا اختيار إحدى المهن التى يبدو أمرها بالكامل قائماً على المهارة الفنية، فمن المؤكد أنها ستكون الهندسة. وحدث أن قامت جامعة «بوردبو» بالإحتفاظ بسجلات دقيقة لخريجى الهندسة لديها على مدار فترة تزيد قليلاً عن خمس سنوات. وأجريت مقارنة عن المكاسب المادية التى حصل عليها أصحاب أعلى الدرجات الدراسية، والذين بدوا متمكنين تماماً من الإلمام بكافة التفاصيل الفنية ومن أصحاب العقول المسيطرة تماماً على خفايا المهنة وقارنوا مكاسبهم مع مكاسب أولئك الخريجين من أصحاب أدنى وأقل الدرجات في نفس الجامعة، واكتشفوا أن الفرق في المكاسب بين الفئتين لم يكن ليتعدى ٢٠٠ دولار سنوياً.

عندما قارنوا مكاسب أولئك الخريجين الذين تميزوا بالمقدرة على التعامل مع الآخرين في المواقف الإجتماعية، وجدوا أنها تزيد بمقدار ١٥٪ عن تلك التي

كانت تحصلها مجموعة «الأذكياء»، وبمقدار ٣٣٪ عن أولئك الذين كانوا يتمتعون بمعدلات منخفضة عند تقويم الشخصية.

ومما يدعو إلى السخرية، أننا نجد الكثيرين اليوم يعمدون إلى القيام بمهمة من أجل تحسين شخصياتهم، في الوقت الذي لا يبدون فيه سوى القليل من الاهتمام بأساليب العلاقات الإنسانية، رغم أن الأمر في مجمله لا يزيد عما أشار إليه الدكتور «البرت إدوارد ويجام» العالم النفسي البارز، عندما أوضح أننا إذا قمنا بتحليل الشخصية ووصلنا إلى مكوناتها الأساسية فإننا لن نجد فيها سوى «المقدرة على إسعاد وخدمة الآخرين».

وجدت الناس لتبقى

وجدت الناس لتبقى، هذه هي الحقيقة، كرهنا ذلك أم أحببناه. ونحن لا نستطيع ببساطة أن نحقق أى نجاح أو سعادة فى عالمنا الحديث دون أن نضع الناس «الآخرين» في حسباننا.

وليس بالضرورة أن يكون أنجح الأطباء أو المحامين أو مندوبي المبيعات هم أكثر الناس ذكاء، أو أكثرهم مهارة فى الالمام بحرفيات مهنهم. والفتاة البائعة في المحل التي تصرف معظم البضائع وتشيع البهجة في أدائها ليس بالضرورة أن تكون أجمل الفتيات أو أكثرهن ذكاء.

وأسعد زوج وزوجة ليسا من أصحاب أجمل الوجوه وأحلاها، وبالنسبة للزوج لن تجده من أصحاب أكمل الأجسام أو أقواها.

ابحث عن النجاح في أى اتجاه وفي أى فرع، وستجد أن هناك رجل أو امرأة ممن أتقن موهبة التعامل مع الناس، ستجد شخصاً يتمتع بطريقة للتواصل مع الآخرين.

أساليب ناجحة للحصول على ما تريد

تشكل عملية كيفية التعامل بنجاح مع الناس، لي أمراً ممتعاً للغاية على الدوام، ولأعوام قمت بدراسة الرجال الناجحين والسيدات الناجحات ممن أعرفهم لمحاولة معرفة سر تميزهم، كما قمت أيضاً بدراسة الفاشلين منهم، وأيضاً لنفس السبب. ولقد طالعت كل ما أمكنني العثور عليه عن هذا الموضوع، غير أنني وجدت أن معظم الكتب التى تدور عن «مسايرة الآخرين» لا تستند إلى دراسات دقيقة عن الكيفية التي يتصرف بها الناس وعما يريده الناس بالضبط. لقد وجدت أنها بدلاً من ذلك تتألف من بعض الأفكار البسيطة عن الكيفية التي ينبغي للناس أن يتصرفوا بمقتضاها، وما يتعين عليهم أن يريدوه ويطلبوه، وهى إما عبارة عن مقالات من نوع كتابات «بوليانا» المتفائلة أبداً عن كيفية استرضاء وملاطفة الآخرين بالتخلى عن أى إشباع أو إرضاء لما تريد أنت الحصول عليه، أو عبارة عن نصائح عن كيفية السيطرة على الآخرين عن طريق الشخصية القوية.

ووجدت على مدار عدة أعوام، أن هناك من الرجال ومن النساء من عمد بهدوء إلى استخدام أساليب وطرق أجدت وأثمرت بالفعل، ليس فقط فى النجاح في مسايرة الناس، بل وفي الحصول على مايريدونه ويبتغونه لأنفسهم أيضاً.

غير أن الغريب حقاً، أن العديد من تلك الأساليب والطرق التى استخدمها هؤلاء الرجال والنساء، كانت هى نفسها المكتوبة والمعروفة لسنوات عدة، مع وجود فارق واحد كبير، هو أنه لم يتم تطبيقها بصورة سطحية، أو باعتبارها مجرد حيل وألاعيب لتحقيق الهدف، لقد تم تطبيقها مع توفر عنصر آخر معها وهو: فهم الطبيعة الإنسانية.

اعتماد المهارة على إتقان مبادىء أساسية معينة

تشبه المهارة فى العلاقات الإنسانية المهارة فى أى مجال أخر، في أن النجاح يعتمد على فهم وإتقان مبادىء أساسية عامة معينة، ولا يكفى أنه يتعين عليك أن تعرف ما تقوم به فى أداء أحد الأعمال، بل أن تعرف السبب فى قيامك بهذا الأداء.

لا تكن رجل النغمة الواحدة. كل الناس على شاكلة واحدة فيما يتعلق بالمبادىء الأساسية، غير أن كل شخص تصادفه يختلف عن غيره، ولو حاولت أن تتعلم بعض الحيل للتعامل بنجاح مع كل فرد تقابله على حدة، فلا شك أنك ستصطدم بمهمة ميئوس منها، تماماً مثل عازف البيانو إن وجد أن عليه أن يتعلم عزف كل لحن بمفرده ، على أساس أنه جديد تماماً وفريد باكمله.

وما يقوم به عازف البيانو هو إتقان بعض المبادىء المعينة، إنه يتعلم أشياء أساسية معينة عن الموسيقى، ويقوم بممارسة بعض التدريبات إلى أن يطور مهارته أمام لوحة المفاتيح، وعندما يتقن هذه الأشياء الأساسية يصبح بوسعه القيام بعزف أى قطعة موسيقية توضع أمامه، مع بعض التدريب والتعلم الاضافى، ذلك أنه رغم أن كل قطعة موسيقية بذاتها تختلف عن أى قطعة غيرها، إلا أنه لا يوجد فى البيانو سوى ٨٨ مفتاحاً و ٨ نغمات فى السلم الموسيقى.

وسواء كنت عازفاً للبيانو أو لا، فمن الممكن لك أن تتعلم بسرعة عزف «الوتر العذب» وضربه على البيانو، ويمكنك مع مزيد من الصبر أن تتعلم الضرب على كافة الأوتار، وأن تتعلم أن تنفذ كل ضربة على حدة، وأن تكون قائمة بذاتها منفصلة عن غيرها، وهذا ما يقوم بتقديمه عازف بيانو الحفلات الموسيقية

(الكونسرف)، غير أن ذلك كله لا يجعل منك عازفاً للبيانو، ولو حاولت أن تقوم بتقدم كونسرت بنفسك، فسوف يكون الفشل الذريع حليفك الذى يتبعك.

التأثير فى الناس فن وليس حيلة للمارسة. وهذا نفس ما يجرى عندما تحاول أن تتعلم بعض الحيل للتأثير فى الناس ثم تقوم بتطبيقها بطريقة ألية سطحية. إنك تمضى خلال نفس «الحركات» التى يقوم بها الرجل أو المرأة ممن لهم طريقهم للتواصل مع الآخرين. إلا أنه، وعلى نحو ما، لا تجد أن هذه الحركات قد جاء ت بنتيجة أو أثمرت. لقد قمت بعزف نفس النغمات إلا انه لم يظهر للموسيقى أى أثر.

إن هدف هذا الكتاب ليس أن يعلمك العزف على بعض الأوتار القليلة ولكن أن يعلمك إتقان التعامل مع لوحة المفاتيح، إنه لا يسعى لأن يعلمك بعض (الحيل) للتعامل مع الناس، ولكن أن يمنحك المعرفة المبنية على فهم الطبيعة الإنسانية، وعن السبب فى تصرف الناس على هذا النحو الذى يقومون به.

إن الأساليب التى يقدمها هذا الكتاب، قد تم اختبارها على آلاف الناس ممن حضروا «المصحة» الخاصة بالعلاقات الانسانية. إنها ليست تلك الأفكار البسيطة عن الكيفية التى «ينبغى» أن تتعامل بها مع الناس، إنما الأفكار التى صممت لاختبار الكيفية التى عليك أن تتعامل بها مع الناس، إن كنت تريد أن تسايرهم، وإن كنت تريد أن تحصل على ما تبتغيه فى نفس الوقت.

كلنا فعلاً نريد النجاح والسعادة، لكن ذلك اليوم قد ولى ومضى، ذلك إن وجد أصلاً، عندما كان بمقدورك أن تحصل على هاتين النغمتين بارغام الناس على منحك ما تريد وتطلب. والتسول من أجل الحصول على ما تريد ليس بالحال الأفضل، ذلك إنك لن تجد أى شخص يقوم باحترام، أو يرغب فى مساعدة أى

انسان يدمن الانحناء للغير، ويمضى فى كل اتجاه بيد ممدودة، متسولاً حب الآخرين وتقديرهم.

إن الطريقة الوحيدة الناجحة للحصول على ما تريده من الحياة هى أن تكتسب مهارة التعامل مع الناس.

خلاصة الفصل الأول

١ – الحقيقة المؤكدة هى أن من ٦٦٪ إلى ٩٠٪ من كافة حالات الفشل فى دنيا الأعمال هى الفشل الحادث فى العلاقات الانسانية.

٢ – إن ما يسمى بمشاكل الشخصية، مثل التخوف والخجل والشعور بالذات، هى فى الأساس مشاكل فى التعامل مع الناس.

٣ – تعلم بثقة مهارة التعامل مع الناس، وعندها ستقوم آلياً بتدعيم نجاحك وسعادتك.

٤ – تعلم المبادىء الهامة المتعلقة بالتعامل مع الناس وعندها لن تكون محتاجاً للجوء إلى ممارسة الحيل والألاعيب.

الفصل الثانى

كيفية إستخدام السر الأساسى للتأثير فى الآخرين

أثناء كتابتى لهذا الفصل، جاءتنى الصحف وهى تحمل إلىّ قصتين تبدوان وكأنه لا رابط بينهما. تتعلق القصة الأولى برجل قام بخنق إحدى النساء، ذلك لأنها ذهبت لتنام فى الوقت الذى كان يتحدث فيه إليها، أما القصة الثانية فكانت عن غلام يبلغ السابعة عشرة من العمر ويعانى من وجود سنة بارزة ضخمة تطل من فمه، واعترف بأنه لم يكن يريد أن يقوم بالسرقة، إلا أنه كان يتعرض طول حياته لضحك الأولاد الآخرين عليه، وإنه إنما قصد فقط أن يثبت لهم أنه رجل ناضج.

تشير القصتان إلى المدى الذى يمكن أن يصل إليه الناس من أجل الدفاع عن نواتهم «الجريحة». إن بوسعك أن تقوم باحداث إصابة جسمانية لأحدهم، وبمقدورك أن تسرق بضاعته، ويمكنك أن تسبب له تلفيات بكل أنواع الطرق، وأن تخرج من كل ذلك دون أن يصيبك شىء غير عادى، إلا أن الخطيئة التى لا تغتفر، وذلك فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية، هى أن «تدوس» على ذات أحد

الأشخاص. إن اللحظة التى تقوم فيها بالتقليل من كرامة شخص آخر والحط منه كإنسان، هى اللحظة التى توقع فيها نفسك داخل المتاعب.

ولأن الذات الإنسانية تشكل ذلك الشىء الثمين لصاحبها، ولأن الإنسان قد يمضى إلى مثل هذه الابعاد المتطرفة من أجل الدفاع عما يعتقده تهديداً لذاته، فإن حكمات «حب الذات» قد أصبحت من الكلمات الرديئة فى اللغة.

لننظر إلى الجانب الآخر من حب الذات

إن كان بالوسع الإعتراف بأن «حب الذات» يمكن أن يدفع الناس إلى القيام بأعمال حمقاء غير منطقية ومخربة، فإنه بامكانه أيضاً أن يدفعهم إلى التصرف بطريقة نبيلة لا تنقصها روح الشهامة والبطولة.

ولكن ما هو حب الذات. على أى حال؟

ذكر الكاتب المشهور والمعروف بنشاطه الخيرى، «إدوارد بوك» أن ما يسميه العالم بالذات والغرور، ليس فى الواقع سوى «شرارة مقدسة» تم زرعها فى الإنسان، وأن أولئك الرجال والنساء الذين قاموا بإشعال الشرارة المقدسة داخلهم هم وحدهم القادرين دوماً على الإتيان بجلائل الأعمال.

وسواء أسميت الأمر .. كرامة إنسانية» أو «شخصية» أو ما شابه ذلك، فإن ثمة شيئاً هناك فى أعماق قلب كل رجل وكل امرأة يتسم بالأهمية ويتطلب الاحترام. إن كل إنسان «فريد» فى خصائصه، وله شخصيته المتفردة، وأقوى الحوافز داخل كل شخص هو الاحتفاظ بهذا التفرد، والدفاع عن هذا الشىء الهام ضد كافة الاعداء.

وهذا هو السبب فى أنك لا تستطيع أن تعامل البشر على أنهم آلات، أو مجرد أرقام فى أحد السجلات، أو كجموع وحشود، ثم تهنأ بعد ذلك بطريقتك

العرجاء هذه. لقد فشل كل جهد تم بذله من أجل حرمان الكائنات الإنسانية من نصيبها في التفرد. إنه أكثر قوة من الجيوش ومعسكرات السجون، وثبت أنه أكثر قوة من لوردات الإقطاع الذين حاولوا تحويل الناس إلى عبيد وأقنان، وأثبت أنه أكثر قوة من جيوش هتلر نفسه، وهو الذى هيأ لنا المسرح لأرض الأحرار (أمريكا)، ولاعلان الاستقلال (الأمريكى). إنك لو قرأت هذا الاعلان بامعان فستجد إنه إعلان حقيقى عن استقلال الفرد. إنه يستمد قوته، ليس من مجرد أنه يقدم حقوقاً معينة لمجموعة بذاتها من الرجال، ولكن من حقيقة إعلانه عن حقوق لكل الرجال لا يمكن التصرف فيها أو المساومة عليها أو انتزاعها منهم.

ومن الجدير أيضاً، أن نلاحظ أن إعلان استقلالنا يضع القيمة الحقيقية للفرد على أساس أنها هبة من الله، وليس أى شىء آخر قد يكون الفرد نفسه قد قام بتجديده لنفسه. «إننا نعد هذه الحقائق بمثابة حقائق توضح نفسها بنفسها من أن كل الرجال.. قد منحهم خالقهم الأعظم حقوقاً معينة لا يمكن التصرف فيها أو المساومة عليها أو انتزاعها منهم.

ليس هذا كتاباً عن الدين، إلا أنه فى التحليل النهائى لن يكون بإمكانك الفصل بين الدين والعلاقات الإنسانية، وما لم تؤمن بأن هناك الخالق الذى أسبغ على الرجال حقوقاً لا يسمح بالتصرف فيها، ولها قيمتها الفطرية الطبيعية فى نفوسهم ، فإنك لن تستطيع أبداً أن تؤمن بالناس والبشر، لقد كان الشيوعيون يدعون أنه لا يوجد إله خالق، وعليه لم تكن الناس هى الأخرى تحظى بأهمية كبرى لديهم. إن «الفرد» لا يؤخذ في الحسبان أو الاعتبار عند الشيوعيين.

قال «هنرى قيصر» ذات مرة: «إنك قد تقوم بممارسة علاقات إنسانية طيبة بصورة تلقائية وشفوية إن تذكرت أن كل فرد له أهميته».

وتلك هى أيضاً القاعدة الأساسية للاعتزاز بالذات. إن الرجل (أو المرأة) الذى يشعر بأنه «شىء ما»، ليس بسبب ما يؤديه من عمل أو بمدى براعته فيه، ولكن بسبب لطف الله وعنايته التى وهبته قيمة فطرية معينة، هذا الرجل (أو المرأة) يتطور لديه وينمو اعتزازه بذاته بصورة صحية. أما من لا يدرك هذا الأمر فإنه يحاول أن يعطى لنفسه تميزاً عن طريق جمع المال أو الفوز بالسلطة، أو بورود إسمه في الجريدة، أو من خلال مائة طريقة أخرى، وليس ذلك فقط هو من نطلق عليه المعجب بنفسه أو المعتز بذاته، ذلك إن استخدمنا الكلمات فى أسوأ معانيها - ولكن أيضاً ذلك الذى يعانى من جوع متصل لا يشبع لهذا الاعجاب والاعتزاز، والذى هو سبب معظم المتاعب التى يصادفها هذا العالم.

كلنا محبون لذاتنا: أربع حقائق عن الحياة

إن كنت بصدد التعامل مع الناس، سواء كانوا أطفالاً أو زوجات، أزواجاً أو رؤساء فى العمل، عمالاً أو حتى مجرمين، فإنه من المفضل أن تقوم بحفر السطور التالية فى ذاكرتك وأن تتصرف بمقتضاها:

١ - إننا كلنا محبون لذاتنا.

٢ - إهتمامنا أكثر بأنفسنا عن أى شىء آخر فى العالم.

٣ - إن كل شخص تلتقى به يريد أن يشعر بأنه «مهم» وأنه يشكل شيئاً ما.

٤ - هناك توق داخل كل إنسان لكى يحظى بتقبل الآخرين له، وذلك لكى يقدر على تقبله لنفسه وقبولها.

كلنا أسرى جوع حب الذات، ويحدث فقط عند إشباع هذا الجوع، ولو بصورة جزئية، أن نصبح قادرين على نسيان أنفسنا، وسحب الاهتمام منها لكى نمنحه إلى شىء آخر. إن المرء الذى تعلم أن يحب نفسه هو وحده القادر على أن يكون كريماً وودوداً مع الآخرين.

ما الذى يدفع الناس إلى الاهتمام بذاتهم والافتتان بها؟

الاعتقاد الذى كان قائماً، هو أن مشكلة المحب لذاته تكمن فى رؤيته لنفسه على أنها شىء كبير للغاية، وأنه يتمتع باعتزاز مبالغ فيه بذاته، وأنه كان على الشخص الأنانى المهتم بنفسه أن يتخلى عن الظن الطيب فى نفسه، وعندها يمكن أن يتحقق له الشفاء مما هو فيه ويعانيه. وحتى قدماء المنظرين من علماء النفس، كانوا من أصحاب الاعتقاد أن الشخص المحب لذاته المعجب بنفسه، يتمتع بفكرة عالية جداً عن نفسه، وأن طريقة التعامل معه إما القيام بإرباكه وإحراجه، أو بالعمل على إقناعه بخطر ممارساته، وانتزاع بعض إحساسه بأهميته من نفسه، وقد قام المجتمع بتجربة هذه الأساليب منذ مئات الأعوام عند التعامل مع المجرمين، وحتى إلى وقتنا الحاضر، نجد أن العديد من الأفراد يعمدون إلى محاولة استخدام تلك الأساليب مع الذين يقفون فى جانب الضد على الدوام، وممن يصعب مسايرتهم، غير أن هذه التكتيكات لم تفلح أبداً فى مهمتها. وأن كل ما نجحت فيه هى دفع الشخص الآخر لأن يكون أكثر عدوانية واكتساب ذاته لحساسية أكبر.

والسبب فى فشل تلك الأساليب بسيط، ويرجع الفضل فى كشف هذا الأمر إلى عمل علماء النفس «الأكلينيكيين» الذين قاموا بدراسة تاريخ حالات بعض الناس (الحقيقيين وليس النظريين!)، وبتنا نعرف الآن، وبدون أدنى شك، أن الشخص المهتم بذاته المعجب بنفسه، لا يعانى من «فيض» فى الاعتزاز بالذات،

بل إنه لا يتمتع سوى بالقدر القليل جداً منه. فعندما تكون على علاقة طيبة مع نفسك تكون على علاقة طيبة مع الآخرين.

بلغ المدى «بوناردو أو فرستريت» إلى قولها، إن كل مثال (وحيد قائم بذاته) يعبر عن خلاف الفرد مع نفسه، وعن خلافه مع الآخرين، قد أثبت أنه جوهر مشكلة تحتاج إلى اعتزاز حقيقي بالذات، وأن علاج كل حالة إنما يتألف من إستعادة هذا الاعتزاز بالذات وعودته. وأن المرء، بمجرد أن يبدأ في الاكثار قليلاً من حبه لنفسه، يصبح قادراً على حب الآخرين أكثر قليلاً، وأنه بمجرد تغلبه على سخطه المؤلم على نفسه، يصبح أقل إنتقاداً للغير وأكثر تسامحاً مع الآخرين.

ولقد توصل أساتذة علم النفس الاكلينيكي والتجريبي، بعد دراستهم لآلاف حالات كافة أنواع المشاكل التي صادفت أناس (حقيقيين)، أن الجوع للاعجاب بالذات شيء يشمل الكون كله، كما أنه أمر طبيعي تماماً مثل الجوع الغذائي. وأن طعام الذات مثل طعام الجسد ويقوم بنفس الغرض الذي يؤديه الغذاء بالنسبة للجسد، ألا وهو الحفاظ على النفس. إن الجسم يحتاج إلى الطعام لكي يستمر في البقاء، أما الذات أو «الفردية المتفردة» لكل إنسان فتحتاج إلى الاحترام والقبول والاحساس بالاكتمال.

الذات التي تعاني الجوع ذات متدنية. تقودنا المقارنة بين الذات والمعدة إلى طريق طويل في اتجاه تفسير سبب تصرف الناس على النحو الذي يقومون به. إن المرء الذي يتناول ثلاث وجبات طيبة يومياً لا يفكر إلا قليلاً في معدته، ولكن دع هذا المرء يحيا دون طعام لفترة يوم أو يومين حتى يعاني من الجوع الحقيقي وحتى تبدأ شخصيته بالكامل في التغير، إنه يميل وقتها إلى التحول من شخص كريم مرح حلو الطبع، إلى شخص آخر يميل إلى الشراسة والمشاكسة والنكد،

كما أنه سيصبح أكثر انتقاداً للغير، ولن يجد شيئاً يرضيه، ويثور في وجوه الناس، ولن يجديه وجود محبيه بجواره وإبلاغه أن كل مشكلته ليست سوى «وعيه بمعدته»، وأن عليه أن يبعد فكره عن معدته، وأن يخلص عقله منها. كما لن يجدي معه إخباره بأن عليه أن يقلل من التفكير في نفسه، وأن يفكر أكثر في الآخرين ، على أنه لا توجد سوى طريقة واحدة يستطيع بها أن يتغلب على «التركيز المعدي»، أو المنحصر في المعدة، وهي الخضوع إلى مطالب الطبيعة من أجل البقاء، لقد وضعت الطبيعة غريزة داخل كل كائن حي تقول له : إن ما يأتي أولاً هو أنت واحتياجاتك الأساسية. إن عليه باختصار أن يأكل وأن يراعي أمر احتياجاته الأولية، حتى قبل أن يكون قادراً على الاهتمام بأي شيء آخر.

نجد الأمر نفسه، وإلى حد كبير مع الشخص المهتم بذاته، فمن أجل تواجد شخصية صحيحة معافاة طبيعية، تطلب الطبيعة قدراً من قبول الذات وتقبلها، وليس من المفيد القيام بتوبيخ الشخص المهتم بذاته ومطالبته بالا يشغل فكره بنفسه، إنه لا يستطيع أن يبعد فكره عن نفسه إلا إذا تم اشباع جوعه إلى الاعجاب بالذات، عندها فقط يستطيع أن يقوم بابعاد إهتمامه عن ذاته، وتوجيه الاهتمام إلى عمله وإلى الآخرين واحتياجاتهم.

الاعتزاز المتواضع بالنفس

يعني الاحتكاك والمتاعب

عندما يصل الاعتزاز بالذات إلى درجة مرتفعة يصبح من السهل المسايرة مع الناس. وقتها يكون المرء في حالة انبساط وكرم وتسامح، ولا تنقصه الرغبة في الإنصات إلى آراء الآخرين، لقد قام بمراعاة احتياجاته الأولية وأصبح قادراً على التفكير في احتياجات الآخرين. لقد باتت شخصيته في منتهى القوة، وفي

وضع آمن بما يمكنه حتى من الخوض فى بعض المخاطر، وأصبح بوسعه حتى أن يرتكب الأخطاء أو أن يكون على خطأ، أحياناً. وبوسعه الإعتراف لنفسه بأنه قد ارتكب خطأ، بل ويمكن أن يتقبل النقد أو التهوين من شأنه بل وأن يتجاوز بنفسه عن ذلك ويهمله، ذلك أن مثل هذه الأشياء لا تشكل سوى شيء ضئيل للغاية بالنسبة لاعتزازه بذاته، ذلك الاعتزاز الذى يملك منه الكثير بالفعل.

وثمة حقيقة معروفة تماماً ألا وهى إنه من الأسهل التعامل مع أشخاص القمة عن التعامل مع الصغار، وهناك قصة يحكونها عن جندى فى الحرب العالمية الأولى، الذي صرخ في وجه من أمامه قائلاً : أطفىء هذا الكبريت اللعين، ولم يكن من أمامه سوى الجنرال «بلاك چاك بيرشنج» وعندما تلعثم وهو يقدم إعتذاره، قام الجنرال «بيرشنج» بالتربيت على ظهره وهو يردد : حسناً فعلت يابنى، ولك أن تسعد أننى لم أكن «ملازم ثان».

إن وضعية الجنرال لا تتهدد بملاحظات عسكرى. يمكنك أن تكون قليل القيمة إن قللت من شأن نفسك.

عندما يكون الاعتزاز بالذات متواضعاً وعند درجة متدنية، تتقاطر الاحتكاكات والمتاعب وتتوارد بسهولة، وعندما يكون فى درجة متدنية للغاية، يصبح من الممكن لأى شيء أن يشكل تهديداً حقيقياً، وهذا هو نفس ما حدث عندما قام أحدهم بخنق إمرأة لأنها ذهبت إلى النوم فى الوقت الذى كان يحادثها فيه، فلو كان اعتزازه بذاته بالقدر الكافى ويتمتع بدرجة كافية من الارتفاع لما اتخذت هذه الاهانة مثل هذه الأبعاد بالنسبة إليه، ولو كان صبى السابعة عشرة يتمتع بما يكفى من الاعتزاز بالذات، لما قام بسرقة إحدى محطات الخدمة كى يثبت لزملاءه أنه رجل ناضج.

وبالنسبة للشخص الذى يتمتع بقدر متدنى من الاعتزاز بالذات، تبدو له حتى مجرد النظرة الناقدة أو مجرد الكلمة الواحدة الجافة بمثابة الكارثة نفسها. وما يسمى «بالنفوس الحساسة» والتى ترى أن هناك شيئاً ما مستتر أو ترى معنى آخر مقصود، حتى في أى ملاحظة بريئة تجرى أمامهم، إنما تعاني من اعتزاز متدني بالذات، كما أن الشخص الاستعراضي كثير المباهاة والتفاخر، يعانى هو الآخر من اعتزاز بالذات متدنى الدرجة.

كيفية فهم البلطجى، حتى الشخص المتغطرس الذى يحاول «أن يلزمك مكانك»، أو يريد أن يشعرك بأنك أدنى منه، يعانى هو الآخر بالفعل من رأيه المتدني في نفسه. ويمكنك أن تستوعب سلوكه إن وضعت شيئين في ذهنك : أولاً، إنه في حاجة ماسة إلى زيادة ومضاعفة أهميته، وأنه يحاول تحقيق ذلك عن طريق التغلب عليك. ثانياً، إنه يشعر بالخوف، وأن اعتزازه بذاته عند هذه الدرجة من التدنى التى تدفعه إلى اعتبار أن أى تفوق لك عليه فى أى شيء يكفى تماماً لتدمير هذا الاعتزاز بذاته، ورغم أنه لا يعرف حقيقة أنك سوف تتندر على إحساسه بأهميته، إلا أنه أعجز من أن ينتهز هذه الفرصة، فهو لا يستطيع مع تدني دفاعاته، أن يواجهك كرجل لرجل على أسس متساوية، ذلك لأن المخاطرة المحتملة هنا ستكون مخاطرة كبيرة للغاية، وعليه فإن الاستراتيچية الآمنة الوحيدة التى يمكن له أن يستخدمها هى أن يلزمك مكانك قبل أن تلزمه أنت مكانه، الأمر الذي يرى فيه إهانة لكل شجرة العائلة.

إن فهمك لطبيعة النفس البشرية سوف تساعدك فى التعامل مع كل هؤلاء الناس ممن يعانون من تدنى الاعتزاز بالذات، كما أن فهمك للطريقة التي يتصرفون بها سوف تساعدك على تطوير استراتيچيتك للتعامل معهم.

وعندما تدرك أن الاعتزاز المتدنى بالذات يقف وراء الاحتكاكات والمتاعب لأصحابه، فإنك لن تعمد إلى زيادة تلك المتاعب بمحاولة التعرض لهم، والتدنى أكثر وأكثر بمدى اعتزازهم بذواتهم. إن عليك وقتها أن تتحاشى السخرية والملاحظات المتهكمة، وألا تحاول الدخول في مناقشات معهم، ذلك إنك لو انتصرت عليهم فيها، فإنك تزيد من سحب رصيدهم المتدني أصلاً، من الاعتزاز بالذات، وتدفعهم إلى أن يكونوا أكثر صعوبة في التعامل معهم عن ذى قبل، وهذا هو البعد النفسى وراء الملاحظة المعروفة: إكسب المناقشة واخسر الصفقة.

كيف تحول الأسد إلى حمل وديع

هناك طريقة واحدة فعالة للتعامل مع مثيرى المتاعب:

ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر

قم باشباع جوعهم لتوكيد الذات، وعندها سوف يتوقفون عن الزمجرة في وجهك والحدة والجفاء معك.

وعليك أن تتذكر أن الكلب الجائع كلب خسيس دنىء، أما الكلاب التي تتمتع بالشبع فنادراً ما تسعى للعراك، وفي الأيام الخوالي كانوا يقومون بتجويع الكلاب «المتحارية .. لمدة يوم أو يومين قبل المباراة، وذلك لكى تصبح من الكلاب الدنيئة فعلاً. هذا السر للعلاقات الإنسانية الناجحة لا يجدى فقط مع مثيرى المتاعب؛ ولكنه يثمر أيضاً مع الناس العاديين، فيمكن لأى شخص أن يصبح أكثر تجاوباً وأكثر تفهماً، بل وأكثر تعاوناً، ذلك إن قمت باطعام وتغذية ذاته، ليس بالتملق الكاذب ولكن بالإشادة الصادقة والثناء الحق.

حاول أن تقوم بالبحث عن أشياء صغيرة تستطيع بها أن تشيد بالآخرين وتهنأهم عليها. إبحث عن النواحي الطيبة فيمن تتعامل معهم، تلك النواحي التى

يمكن لك أن تثنى عليها وتمدحهم بسببها. وعليك أن تشكل لنفسك عادة تقديم التهانى للغير في كل يوم، وعليك بملاحظة مدى النعومة والسلاسة التى أصبحت عليها علاقاتك مع الآخرين.

ومن جانبنا، سندخل بك فى الباب الثانى من هذا الكتاب في حالات محددة عن الكيفية التى تستطيع بها أن تقوم بتطبيق هذه المعرفة بالطبيعة الإنسانية فى المواقف الحياتية لكل يوم. لكن لا تنتظر منا التفاصيل، ذلك أنه عليك أن تبدأ من الآن فى التفكير «بإخلاص» في طرقك الخاصة من أجل تطبيق مبدأ : ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر، ولا تحاول أن تطبق تلك المعرفة بطريقة متعالية، فلو فعلت سينكشف أمرك، وادعاؤك المتعالى سيحول الأمر إلى عداوة.

عليك بتذكر هذا القانون الأول في العلاقات الإنسانية أثناء مطالعتك لبقية هذا الكتاب، وسوف تجده ممتداً خلال العديد من تاريخ الحالات المقدمة فيه فيما بعد، وهو ما سيمكنك من إدراك السبب في أن الأساليب المختلفة المقدمة فيه تنتج وتجدى بالفعل.

ويمكننا أن نلخص القانون الأول للعلاقات الإنسانية على هذا النحو: «فى الغالب يتصرف الناس (أو يفشلون في التصرف) لكى يقوموا بتحسين ذواتهم الخاصة بهم». وإذا قمت بمحاولة العمل على إقناع شخص آخر بالتصرف على نحو معين، وبدا أن المنطق والعقل سوف يفشلان معه، عليك بمنحه «سبباً» من شأنه أن يحسن صوت «الأنا» أو ذاته لديه، وطالما طالبونا بالالتجاء إلى العقل في موازنة الأمور وإلى «التعقل» مع الأطفال. إلا أنه إذا تعلق الأمر بدفع الناس إلى التصرف على نحو معين ، فإن كلمة «التعقل» تبات تعنى خلق «السبب» الذى من شأنه أن يقوم بتحسين صورة الذات أو «الأنا» فى نظر أصحابها.

هذا المبدأ نفسه ينجح أيضاً مع الأطفال والملوك

إنه مبدأ ناجح مع الزوجات، ويجدى أيضاً مع الأزواج والأطفال والمضيفات وموظفى الفنادق، وحتى مع الملوك.

عندما أراد الجنرال «أوجلثوربى» أخذ التصريح من ملك إنجلترا لتأسيس إحدى المستعمرات بالدنيا الجديدة (أمريكا)، إستمرت محاولاته لعدة أسابيع جرب فيها كافة المناقشات المنطقية مع الملك. لم يكن الملك مهتماً بالأمر، وناشد «أوجلثوربى» إنسانية الملك، وقدم كل أنواع المناشدات التي أرفق بها عدة أسباب وجيهة، إلا أن ذلك كله لم يحرك الملك فى شىء. وأخيراً قرر «أوجلثوربى» أن يغير من إستراتيجيته، ويدأ في اجتماعه التالى مع الملك بمحاولة الترويج لفكرة أنه سيكون من الرائع لانجلترا أن يكون لها مستعمرة في الدنيا الجديدة، وما أمجده من شىء أن يوضع العلم الانجليزي فوق أراضي جديدة.

وكان أن رد الملك : ولكن لنا مستعمرات موجودة بالفعل في الدنيا الجديدة.

وأجاب «أوجلثوربى»: حقاً يا سيدي، لكن أياً منها لم يجر تسميتها باسمك.

وكان أن سهر الملك ليلتها وهو يدوّن ملاحظاته، ويعدها لم يكتف بإعطاء التصريح والإذن باقامة مستعمرة جديدة تحمل اسم «چورچيا»، بل أنه قام بتمويل العملية كلها، وأكثر من ذلك ساعد على تعميرها بالسكان بإرساله كل من يراهم من الذين كانوا يدينون للتاج بالأموال.

قدم للآخر سبباً شخصياً كى يساعدك

منذ فترة ليست بالبعيدة، كنت في إحدى المدن الجنوبية حيث كان يعقد أحد المؤتمرات القومية، وحدثت أمور غير متوقعة بالنسبة لأعمالى إضطرتنى إلى التوقف هناك، وأخذت فى البحث عن فندق سبق لى أن نزلت فيه، وأخذت

طريقى وسط الجمع المحتشد والمزدحم حول مكتب استقبال الفندق حيث كانوا يبحثون عن أماكن لهم هم أيضاً.

ويادرنى الموظف : «أود ياليس» كان ينبغى عليك أن تعلمنا بمقدمك قبل مجيئك، أخشى ألا يكون هناك ما أستطيع أن أفعله فى مثل هذه الظروف.

وكان ردى : واضح أن الأمر يشكل مشكلة، لكنني أعرف أنه لو كان هناك أى رجل فندقى مسئول فى هذه المدينة ويستطيع التصرف فلن يكون سواك، وعلى ذلك لن أقوم بالمزيد من البحث طالما كنت معك ، إن لم توفق فى الحصول على غرفة لى فبوسعى أن أخطط لنفسي أن أنام فى الحديقة.

وأجاب الرجل : حسناً، لكني لا أدرى. لكن انتظر لمدة خمسين دقيقة ودعنى أرى ما إذا كنت أستطيع أن أتذكر أى شىء أو أعمل أى شىء لك.

والمفاجأة، أنه تذكر وجود إحدى غرف المعيشة الصغيرة والتي تتمتع بأثاث فاخر ويتم إستخدامها لعقد المؤتمرات غير الرسمية، والتى يمكن أن تتحول بسهولة إلى غرفة للنوم كاملة بحمامها، ذلك لو أدخلنا إليها أحد الأسرة الاحتياطية، وحصلت على الغرفة وحصل هو على الاحساس بالذات واستطاع أن يحسن من صورة ذاته عن طريق البرهنة لكلينا «إن كان بوسع أحد أن يقوم بالمهمة، فبوسعى أنا أيضاً أن أقوم بها».

خلاصة الفصل الثانى

١ - كلنا محبون لذواتنا.

٢ - إننا أكثر اهتماماً بأنفسنا عن أى شىء آخر فى العالم.

٣ - إن كل شخص تلتقي به يريد أن يشعر بالأهمية وبأنه يشكل شيئاً بالفعل.

٤ - هناك جوع داخل كل انسان إلى قبول الآخرين له.

٥ - الذات الجائعة ذات دنيئة خسيسة.

٦ - إعمل على إشباع جوع الآخرين للاعتزاز بالذات وسوف تجدهم تلقائياً وقد صاروا أكثر وداً ومحبة.

٧ - «أحب جارك كما تحب نفسك»، ويقول علماء النفس لنا حالياً إنه إن لم تحب نفسك بالفعل بمعنى التمتع ببعض الإحساس بالاعتزاز بالذات واعتبارها، فمن المستحيل عليك أن تشعر بالمودة تجاه الآخرين.

٨ - تذكر أن : الاعتزاز المتواضع بالنفس يعنى الاحتكاك والمتاعب.

٩ - ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر، وبذلك تجعلهم أسهل فى المسايرة.

١٠- يتصرف الناس أو يفشلون فى التصرف غالباً من أجل القيام بتحسين نواتهم أو «الأنا» الخاصة بهم.

الفصل الثالث

كيف تستفيد من ممتلكاتك غير الظاهرة

كل انسان مليونير في علاقاته الإنسانية، على أن المأساة الكبرى هى أن الكثيرين منا يقومون بتخزين هذه الثروة أو يتصرفون فيها ببخل شديد، بل إن ما هو أسوأ من ذلك إنهم لا يدركون أنهم يملكونها أصلاً.

حدث خلال الحرب العالمية الثانية أن بات الناس أسرى الجوع للحم، وكان اللحم نادراً وقتها، وعلى ذلك أصبح الجزار أكثر الشخصيات المحبوبة شعبياً فى كل المجتمع.

ويحدث فى كل يوم من حياتك أن تكون على اتصال بأولئك الناس من الجوعى الذين بحاجة إلى الطعام والغذاء الذى بمقدورك أن تقدمه اليهم.

إلا أن أكثر أنواع الجوع المتواجدة على المستوى الكونى هو ذلك الجوع إلى الاحساس بالأهمية، والشعور بقيمتك الشخصية كإنسان من قبل الآخرين، وأن تكون مقبولاً لديهم، وأن يحسوا بوجودك.

وأنت فى مقدورك أن تقدم المزيد للاحساس بالقيمة الشخصية للطرف الآخر، ويوسعك أن تجعله يحب نفسه أكثر قليلاً، كما أن بإمكانك أن تجعله يحس بتقديره وتقبله.

وباختصار لديك الخبز الذى تغذى به هذا الجوع الانسانى.

حاول التخلى عن ثروتك.

أسرع طريقة لتحسين علاقاتك الإنسانية، هى أن تبدأ فى التخلى عن الثروة التى تمتلكها. لا تكن بخيلاً حيالها ولا تقتر، ولا تحاول أن تتوهم بأنك تقدم صنيعاً أو جميلاً. إن الأمر لن يكلفك شيئاً ولن تحتاج إلى الخوف بأنك قد تستهلكها كلها، ولا تحاول أن تساوم فيها أو تقايض عليها، ولا تحاول كذلك أن تقدمها كرشوة للناس كى يمنحوك ما تريد. عليك بالتخلى عنها بلا تحفظات، وعندها لن يكون لك أن تقلق بخصوص حصولك على ما تريده من الآخرين. إنك إن نشرت هذا الخير على الملأ، فإنه سيعود اليك على الدوام أضعافاً مضاعفة.

كل منا جائع لهذا الطعام

إياك أن ترتكب خطأ الاعتقاد بأنه لمجرد أن الشخص ناجح أو مشهور فلا يكون -بناءً على ذلك- بحاجة إلى الشعور بالأهمية.

إن حسن السجايا والأدب وما نسميه بالسلوك، إنما تعتمد كلها على هذا الجوع الشامل للناس للاحساس بأنهم يتمتعون بقيمة شخصية.

إن حسن السجايا والأدب ليست سوى طرق نعترف فيها ونقر بأهمية الشخص الآخر.

هل تتذكر تلك العناوين الصحفية، التى ظهرت عندما جاء أحد رؤساء الوزارات الأجنبية للوفاء بموعد مع أحد الوزراء فى واشنطن، وكان عليه أن يجد

طريقة إلى مكتبه وطلبوا منه أن يدلى باسمه فى سكرتارية مجلس الوزراء، ثم ترك لمدة خمس دقائق بعد حلول وقت الموعد؟ وهل تذكر تلك العاصفة التى قامت داخل الدوائر الدبلوماسية، عندما غادر رئيس الوزراء الأجنبى المكان بهدوء بعد انقضاء الدقائق الخمس وهو يردد: إننا سوف نلتقى به فيما بعد؟

ترى هل كان وقته ثميناً إلى هذا الحد الذى لم يستطيع فيه الانتظار لخمس دقائق؟ هل يمكن لشهور من العمل الدائب من أجل إقامة علاقات طيبة مع تلك البلد الأجنبية، أن تمحى بسبب مثل هذا الأمر البسيط؟ من الواضح أن خبراء الدبلوماسية كانوا من هذا الرأى وذلك إن حكمنا على طريقة «هرولتهم» وإسراعهم» لتعديل» الوضع ومعالجته.

الخاصية التى تتمتع بها مع كل البشر فى العالم

يختلف شخص كل من يقرأ هذا الكتاب عن الشخص الذى يجاوره ويطالع فيه أيضاً. إنك تحيا بطريقة مختلفة، وتأكل بطريقة مختلفة، وترتدى الملابس بطريقة مختلفة، وتحب أشياء مختلفة. إنك باختصار تختلف عن غيرك، إلا أن هناك شيئاً وحيداً نشترك فيه جميعاً معاً.

فكلنا لا نحتاج فقط إلى الإحساس بأهميتنا، وإنما نحتاج أيضاً إلى الإحساس بأن الآخرين يعترفون بوجودنا ويقرون بأهميتنا. والحق إن ما نحتاجه هو أن يقوم الآخرون بمساعدتنا مع الاحساس بأهميتنا، وأن يساعدونا على توكيد إحساسنا بقيمتنا الشخصية، ذلك أن مشاعرنا الخاصة تجاه أنفسنا إنما هى، وإلى حد كبير، انعكاسات للمشاعر التى يضمرها الآخرون لنا (أو يبدو أنهم يحملونها لنا) ويكونونها عنا. ولن تجد واحداً فى المليون من البشر قادراً على الاحتفاظ بكبريائه وقيمته (وهما الشيئان

الضروريان لوجودهم السوى)، إن كان كل من يقابله يعمد إلى معاملته كما لو أنه غير موجود أو عديم القيمة.

وهذا ما يفسر ما يسمى بـ «الأمور البسيطة»، إن «البسيطة» هذه التي تبدو كأنها تصرفات لا أهمية لها يمكن لها أن تؤدى إلى عواقب وخيمة في مجال العلاقات الانسانية.

وبعد ذلك كله يمكنك أن تقول: وماذا تعنى خمس دقائق؟ في الواقع إن خمسة دقائق كفترة زمنية لا تشكل أى أهمية بالمرة، ولكن المهم هو ما عبرت عنه وحكته في مثل هذه الظروف التي مرت فيها. إن الانتظار لمدة خمس دقائق قد قالت، أو يبدو أنها قالت: إن هذا الموعد ليس بذات أهمية كبرى بالنسبة إليّ، وإننى أعد اللقاء معك مجرد عمل روتيني، وإننى لا أعلق أى قيمة على مقابلتك.

هل قدر لك أن قرأت أبداً ما يسمونه الأسباب التى يقدمها الناس عند طلب الطلاق؟ إن بعضها يبدو مسلياً للغاية.

«إنه دائم البحلقة فى النساء الحسناوات في كل مرة أخرج فيها معه».

«إنه يجد متعة في الإعلان لكل شخص عن الحماقة التي أتصف بها في صرف النقود».

«إنها تتعمد إحراق الخبز الذي أتناوله فى كل صباح لا لشىء إلا لأنها تعرف أنني أكره تناول الخبز المحروق».

«إنها تخلق من عملية إطعام القطة قضية كبيرة قبل أن تتهيأ لتقديم الطعام إليّ».

أشياء تبدو بسيطة، أليس كذلك؟، إلا أنها عندما تتكرر بصورة لانهائية، وتواصل إبلاغ و «إسماع» الطرف الآخر فكرة أن : هذا يثبت لك أننى لا أعتقد أنك ذات أهمية»، تتحول هذه التفاهات إلى أشياء مهولة بالفعل.

وعليك أن تتذكر أن الأمر لا يحتاج سوى لشرارة صغيرة لاحداث الانفجار الضخم، وأن الأشياء البسيطة التي تقوم بها أو تقولها يمكن لها أن تسبب سلسلة من ردود الفعل التي يمكن لها أن تتحول إلى انفجار ذرى «إنسانى».

عليك بالاعتراف بالآخر ووجوده

فى مجالات التعامل الدبلوماسى مع الأقطار الأخرى نسمع عن الحكومات التي تتحدث عن «الإعتراف» بقطر آخر، أو «إسباغ» الإعتراف عليه، إن «الإعتراف» يعني اعتبار القطر الآخر «حسن النية» وأخذ حكومته على أنها هى الحكومة الصحيحة والحقيقية.

هذا الدرس فى علاقاتنا الدبلوماسية، علينا أن نستفيد منه مع البشر الآخرين، فلكى نكون ناجحين في التعامل مع الآخرين، علينا أيضاً أن نعترف بهم كبشر يتمتعون بحسن الطوية، وكأفراد حقيقيون لا ينقصهم شىء.

لقد وجد «ج.س. ستيشل » بعد تحليله للعديد من الأبحاث أن الأسباب الحقيقية للقلق بين العاملين عموماً كانت كالآتي:

١ - الفشل فى تدعيم اقتراحاتهم وأخذها على محمل الجد.

٢ - الفشل فى تصحيح المظالم.

٣ - الفشل فى الحصول على التشجيع.

٤ - انتقاد العاملين أمام الآخرين.

٥ - الفشل في سؤال العاملين عن آرائهم.

٦ - الفشل في إبلاغ العاملين بالتقدم الذي يحرزونه.

٧ - المحسوبية والمجاملة.

لاحظ أن لكل من هذه الأسباب علاقة بالفشل في الإعتراف بأهمية العاملين. إن الفشل في تدعيم اقتراحاتهم يقول: إن عملكم ليس له أهمية كبرى والفشل في تصحيح المظالم يقول: إنه لا أهمية لكم وأن تظلماتكم لن تصل إلى شيء، وهلم جرا.

ثلاث طرق تدفع الناس للشعور بالأهمية

١ - فكر في أن الآخرين لهم أهميتهم.

أول قاعدة، وأيسرها في التطبيق هي ببساطة أن تقوم بإقناع نفسك، مرة وإلى الأبد، أن كل الآخرين «مهمين»، افعل ذلك وستجد أن موقفك هذا قد تسرب إلى الطرف الآخر، حتى وإن لم تحاول تسريبه. علاوة على ذلك، إن هذا التصرف يلغي الحاجة إلى الالتجاء إلى الحيل والألاعيب وتضع علاقاتك الانسانية على أساس يتسم بالإخلاص. ويوسعك أن تجرب القيام بالحيل والألاعيب إلى آخر العمر، إلا أن ذلك لن يجدي شيئاً لك، خاصة إن كنت تقوم بممارستها عن طريق لسانك القابع أسفل خديك. إنك لن تستطيع أن تدفع الطرف الآخر إلى الشعور بأهميته في وجودك إن كنت تشعر في سرك أنه لا شيء أو غير موجود بالمرة.

ثم ما هو الشيء الذي هو أكثر أهمية من البشر على سطح الأرض؟ وما هو الشيء الذي يماثلهم في الأهمية عليها؟

السبب الواضح في أن لكلٍ أهميته

يقول الدكتور «ج. ب. راين» من جامعة «ديوك»، «إن معاملتنا للناس تعتمد بوضوح على ما نعتقده فيهم، تماماً كما هي معاملتنا لأي شيء آخر، وأي طريقة أخرى غيرها لن تكون بالطريقة الذكية. إن مشاعرنا تجاه الناس إنما تعتمد على أفكارنا عنهم، وعن معرفتنا بهم. وكلما زاد اتجاهنا إلى النظر إلى إخوتنا في الانسانية على أساس أنهم أنظمة طبيعية حاسمة مثل الانسان الآلي (الروبوت) أو الآلات أو العقول الالكترونية، زادت إمكانية السماح لأنفسنا بالتعامل معهم بغلظة لا رحمة فيها وأنانية مقيتة، هذا من جهة.

«ومن جهة أخرى، كلما زاد تقديرنا لحياتهم العقلية باعتبارها شيئاً فريداً في الطبيعة، واعتبارهم شيئاً أكثر أصالة وابداعاً من مجرد علاقات المادة الضخمة في عصر الفضاء، كلما زاد عندها اهتمامنا بهم كأفراد، وكلما زاد ميلنا إلى احترامهم وإلى وضع آرائهم ومشاعرهم موضع الاعتبار، وعندها تكون تعاملاتنا فيما بيننا قد ارتفعت إلى مستوى من الاهتمام المتبادل ومن الفهم والزمالة المتبادلة».

إن أكبر من يؤثر من الرجال والنساء في الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.

٢ - قم بملاحظة الآخرين

هنا مرة أخرى قاعدة بسيطة إلا أنها أساسية.

هل خطر لك أن فكرت أبداً في حقيقة أنك لا تلاحظ سوى تلك الأشياء التي يهمك أمرها؟. الواقع إنك لا تشاهد سوى واحد في المائة مما هو

حولك، إنك تختار لاهتمامك تلك الأشياء المهمة لك فقط. إن خمسة أفراد ممن يقومون بالتجول فى نفس الشارع في عصر أحد أيام الآحاد، من المحتمل لهم أن يشاهدوا وأن يلاحظوا خمسة أشياء مختلفة، لأنهم ببساطة من أصحاب إهتمامات مختلفة. فالتاجر الزائر يقوم بملاحظة المحلات ويحسب داخل عقله الإيجار الذي يتعين على كل محل أن يدفعه. أما مقاول الأرصفة فيلاحظ الحالة التي عليها الرصيف، ويرى أنه في وضع محزن يستوجب الإصلاح. أما زوجته فتلاحظ الملابس الجديدة المعروضة في واجهة المحل، وابنه البالغ من العمر ثمانية أعوام فيرى الحمام الذي يطير حوله ويتمنى إن كان بمقدوره اصطياده، وهلم جرا.

كيف تدفع الناس إلى العمل بجدية أكبر

إننا، وبلا وعى منا، ندرك أننا لا نلاحظ سوى ما هو مهم بالنسبة الينا.

وعلى ذلك، فعندما يرقبنا أحدهم فإنه بذلك يقدم «مجاملة» إلينا. فهو يقول لنا إنه يعترف بأهميتنا، وهو بذلك يقدم دفعة كبيرة لروحنا المعنوية. وعندما يعترف الغير بأهميتنا نصبح أكثر وداً وأكثر تعاوناً، وبالفعل نعمد إلى القيام بتأدية العمل بجدية أكبر.

وهناك دراسة علمية لا تزال تحتفظ بوهجها ودلالاتها كان قد أجراها أساتذة علم النفس بجامعة «ميتشجن» لمركز «آن أربور» لمراجعة الأبحاث فى عام ١٩٤٩. كان العلماء يسعون إلى معرفة الأسباب التي تدعو الناس إلى العمل بصورة أكثر جدية وما يدفعهم إلى تقديم الانتاج الأكبر والأفضل، ووجدوا أن مشرف العمال الذى يهتم بأمر من يشرف عليهم، ويعنى بكل من يعمل تحت إمرته، هو الذى يحصل منهم علي إنتاج أكبر

مما يستطيعه ذلك النوع المتسلط من الرؤساء الذين يدفعونهم دفعاً إلى العمل بجدية أكبر بطريقة متعسفة.

وقالت «نشرة العلوم» التي سجلت هذه النتائج «إن الضغط من أجل الانتاج قد ينجح أمره ولكن إلى حد ما، إلا أنه يمكن تحقيق التوصل إلى أفضل النتائج، إذا ما تم إطلاق عوامل الدفع والتحفيز الداخلية للعامل. من القدرة علي التعبير الذاتى عن نفسه وعن ارادته، إلى التمتع بالاحساس بقيمته الشخصية، فالمرء يعمل بصورة أفضل إن تمت معاملته على أساس أنه شخصية لها قيمتها، وعلى أساس تمتعه بقدر من الحرية بالنسبة للطريقة التي يؤدى بها عمله، والسماح له باتخاذ قراراته بنفسه.

كيفية الاحتفاظ بالعاملين

حدث خلال الحرب العالمية الثانية، أن عانت مؤسسة «هاروود» للتصنيع، في مصنعها القائم فى «ماريون» «بفرجينيا» من إرتفاع نسبة تغير وتبدل العمال وعدم استقرارهم في مكانهم. وشكلت عملية استبقاء العمال في مواقعهم مشكلة حقيقية للمؤسسة، وكان أن عمد رئيسها إلى استجلاب أحد العلماء النفسيين لعلاج الموقف، وجاء العالم النفسى الملم تماماً بأمور الطبيعة الانسانية بإعداد برنامج من شأنه أن يمنح «الاهتمام الفردى» لكل من موظفى المصنع على حده، وترسيب الاحساس لدى كل منهم بأن الشركة نفسها تعترف وتدرك ما يمثله كل واحد فيهم إليها، بداية، كان يتم عقد مقابلة للموظف الجديد مع أحد رجال شئون العاملين بالشركة والذي كان يقوم بتقديم شرح عام للصورة الكاملة عن إنتاج

المصنع، وكيفية تناسب وظيفة هذا الموظف الجديد داخل إطار هذه الصورة العامة، وبعدها يتم تقديم هذا الموظف إلى أحد المستشارين المقيمين بالمصنع، والذى كان يقوم بدور الزميل المرافق للموظف أو العامل الجديد. كان يقوم بشرح وتفسير وظيفته للوافد الجديد، ويقوم بتقديمه إلى الزملاء في العمل، كما كان يقوم بتعليم «خبايا» العمل له. والذي حدث بعد ذلك أن انخفض معدل انتقال العاملين وهجرتهم إلى ما يقرب من درجة الصفر.

أحد الاسرار فى عملية مسايرة الأطفال

يتوق الأطفال الصغار إلى تحقيق البروز لأنفسهم وإلى إحساس الغير بوجودهم . «أنظري يا أماه، انظري!.. و«أبى، تعالى وشاهدنى!»، من الجمل الشائعة جداً والتي يصادفها الوالدين مع الأبناء. إن «جونى» الصغير لا يسعد لمجرد الذهاب إلى السباحة، إنه يريد من «بابا» أن يأتى وأن يشاهده وهو يسبح. إن تلك الصيحات للفت الأنظار، صيحات حقيقية عفوية ومباشرة.

إلا أن الأطفال يسعون غالباً إلى لفت النظر إليهم بطرق أكثر دهاء، فقد تجد الصغيرة «سوزى» أن الطريقة المضمونة للفت نظر أمها إليها وإسباغ الإهتمام عليها، هى أن تقوم برفض تناول الطعام عند الجلوس إلى المائدة، ولو حدث أن فشل «جونى» فى دفع أمه وأبيه إلى النظر إليه ومتابعته، رغم كل الجهود التي يبذلها، فإن الأمر قد يصل به إلي حدود التطرف الذى لا لزوم له كأن يلجأ إلى تحطيم المصباح، أو أن «يلوى» ذراع أخته.

كيفية معالجة شقاوة الأطفال

تقول لنا الخبيرة المعرفة في شئون العلاقات العائلية، الدكتورة «روث باربى» إن حوالى ٩٠٪ مما يسمى بالشقاوة في الأطفال الصغار، لا يزيد ببساطة عن كونه طريقتهم في لفت النظر اليهم، وذلك عندما يعجزون عن التمتع بالاهتمام بهم، بأى من الطرق الأخرى، وتقول إن معظم الشقاوة والكثير مما يسمى بالعادات السيئة مثل مص إصبع الإبهام والتبول اللاإرادي، يمكن علاجها كلها بسرعة، بأن نعمد ببساطة إلى منح الطفل المزيد من وقتنا له والمزيد من الاهتمام به، وهذا كل ما هناك.

ولعلماء الجريمة أقوالهم. إنهم يقولون إن العديد من الجرائم، وخصوصاً الكبيرة المثيرة منها يرتكبها أولئك الذين لم يستطيعوا أبداً أن يشبعوا تطلعهم إلى لفت الأنظار إليهم، وعلى ذلك يخرج المجرم للقيام بشىء إستعراضى مثير يشكل مادة لعناوين الصفحات الأولى في الجرائد، وليقول لنفسه بعد ذلك: الآن يمكنني أن اعتقد أن الدنيا سوف تقف على رأسها وتلقى بالاً إلىّ وتشعر بوجودى.

أكثر شكاوى الزوجات والأزواج شيوعاً.

يجرى من حين إلى أخر عمل إستطلاعات لرأى الأزواج والزوجات لمعرفة أكثر «الشكاوى» شيوعاً من أحد المعسكرين ضد المعسكر الآخر.

والذي نجده، وبصورة لا جدال فيها، تصدر عملية «الفشل في لفت النظر»، بصورة أو أخرى، لقائمة الشكايات، ولا يستطيع الكثير من الأزواج فهم سبب شعور الزوجة بأن أحاسيسها قد جرحت لأنهم فاتهم

أن يلاحظوا ارتداءها لفستان جديد أو أنهم لم يحسوا بتسريحة شعرها الحديثة، كما أن الزوجة تؤمن بأن فشل الزوج في ملاحظة وجود قبعة جديدة على رأسها، لا يعني سوى أنه لا يهتم بها أصلاً أو حتى يعني بالتطلع أو النظر إليها، وأنه لا يوليها أى عناية خاصة أو إنتباه، وهذا يعني بدوره أنها لا تشكل له تلك الأهمية التي تدفعه إلى ملاحظتها والنظر إليها عن كثب!

كيف تدفع عملاءك لمحبتك

أحد أنجح البائعات ممن أعرفهم لا تعمد أبداً إلى سؤال أى من عميلاتها: ما هو المقاس الذي ترتدينه؟

إنها بدلاً من ذلك تقترب من العميلة وتنظر إليها وهى تردد: دعنا نرى، لا بد وأنك تستخدمين مقاس ١٤ تقريباً، وتشعر العميلة بارتياح، ذلك لأنها حظيت بمن يلحظها ولفتت إنتباهه. إنها تشعر بالارتياح وإن لم تدرك السبب في ذلك بنفسها. وإذا كانت العميلة من النوع الذى يتسم بالسمنة ويستخدم مقاس ٤٦، فإن على البائعة أن تقوم «بتخمين» حوالى مقاسين آخرين أصغر، حتى تقول السيدة السمينة بنفسها: لا إنني أستخدم مقاس ٤٦، وعندها تبدى البائعة دهشتها وهى تردد: حسناً إنه لم يخطر ببالي هذا امقاس بالمرة. (أى أن حجم العميلة يبدو أصغر بكثير مما هو عليه بالفعل، وهو نوع من المجاملة المقلقة!).

إن البائعة هنا تستخدم نفس القاعدة لكن بطريقة عكسية، وذلك عن طريق عدم الملاحظة المتعمدة لما يقلل من إحساس الطرف الآخر بنفسه وأهميته.. ورشاقته!

عليك بإلقاء الضوء على الجميع

عندما يكون تعاملك مع إحدى المجموعات، حاول أن توجه الاهتمام إلى كل فرد في المجموعة بقدر ما يكون ذلك في الامكان والاستطاعة، وإذا كنت تتعامل مع أحد الرجال برفقة زوجته، عليك بتوجيه بعض الاهتمام إلى الزوجة، لكن لا تبالغ في ذلك وتوجه كل ملاحظاتك إليها، حيث أن ذلك من شأنه أن يشعر الزوج نفسه بضآلته، لكن لا تتجاهلها أيضاً، وعليك أن تبدى إحساسك وإعترافك بوجودها، ولو تم ذلك، ستجد أنها سوف تعمل على ترويج أفكارك لدى زوجها وتزكيتها.

وإن كنت تتعامل مع إحدى اللجان، أو مع مجموعة أخرى من الأشخاص، فعليك على الأقل أن تتذكر الإقرار والاعتراف بوجودهم كأفراد. تطلع إليهم فرادى عندما يتحدثون وعندما تتكلم أنت، وأيضاً لا تبالغ في ذلك، فانك لو فعلت فسوف تقلل بمثل هذا التصرف من أهمية رئيس أو قائد المجموعة الذى عليك أن تزيد من قدر أهميته الذاتية، بإشعاره بأنك تعترف وتحس به كقائد لهم، إلا أن الأمر يقتضى إحتياجك إلى مساندة الجزء الأعظم من المجموعة ونواياهم الطيبة تجاهك، وليس إلى مساندة ونوايا الرئيس وحده، والذى يثير الدهشة أن المطلوب فقط مجرد جرعة بسيطة من الاهتمام بكل فرد لكى تدفعه إلى الاحساس بأنك تعده شخصاً مهماً له وزنه واعتباره.

٣ – لا تتعال على الناس

القاعدة الأساسية الثالثة التى تمكن الطرف الآخر من إدراك أنك تعترف بأهميته، تتطلب شيئاً من الحذر والعناية. فأنت، ولكونك إنسان تتمتع

بنفس الحاجة إلى الشعور بالأهمية مثل أي إنسان آخر، عليك بمتابعة ملاحظة الأمر بنفسك لضمان أنك لا تستخدم هذه الحقيقة الأساسية عن الطبيعة الانسانية، في غير مصلحتك.

والحقيقة الأساسية عن الطبيعة الانسانية التي نتعامل فيها هي ببساطة: إن كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأهمية وإلى الاحساس بأن الآخرين يقرون ويعترفون بأهميته. إن هذه الخاصية في الطبيعة الإنسانية سمة حيادية في حد ذاتها، ويوسعك أن تستخدمها من أجل مصلحتك أو ضدها، تماماً كالسكين عندما تستخدمه في وضع الزبد فوق الخبز أو تستخدمه في قطع حنجرتك!

إن الاغراء قائم دائماً، عند تعاملنا مع الآخرين، عندما نعمد إلى ترك الانطباع بأهميتنا في نفوسهم، إننا، بوعي منا أو بدون وعي نرغب في الاستفادة من الانطباع الجيد، كأداة ووسيلة. فلو حكى أحدهم عن وليمة فاخرة أقامها، فالذي نفكر فيه من فورنا هو وليمة أخرى أكبر وأعظم. ولو قص علينا أحد قصة لطيفة نفكر في الحال في قصة أخرى تفوقها إمتاعاً. إننا في الغالب مشوقين!! لترك الانطباع في الشخص الآخر بأهميتنا لدرجة إننا قد ندفعه إلى الشعور بالضآلة من أجل أن نبدو نحن في صورة أكبر مما نحن عليه في الواقع. قد يقول الطفل الصغير «جيمي»: «إن أبي قادر على إلحاق الهزيمة بوالدك»، كما أن والد «جيمي» نفسه قد يرتكب نفس الخطأ، وإن كان بكلمات أخرى مغايرة، وذلك عندما يتحدث مع جاره في نفس شارعه.

وهناك قاعدة بسيطة من شأنها أن تساعدك على التغلب على هذه «العقبة»، وهي أن عليك تذكر هذه الحقيقة التي أمكن اثبات صحتها :

«إنك تريد أن تترك إنطباعاً جيداً في نفس الطرف الآخر، إلا أن أمثل طريقة تم اكتشافها لترك الإنطباع في نفس الطرف الآخر هي أن تجعله يدرك أنه قد أثر فيك، وأنه قد ترك إنطباعاً في نفسك».

عليك بأن تحيطه علماً بأنه قد ترك الإنطباع عنه لديك، وسوف يعدك ويعتبرك وقتها واحداً من أذكى خلق الله وواحداً من أكثر الناس أدباً ولطفاً، فيمن قابلهم في حياته على الإطلاق، ولكن لو حاولت أن تتعالى على الغير وكان ردك: «أود، نعم، أو» من المؤكد أنك لا تتوقع مني أن أصدق ذلك»، فستجد أن اليقين قد تملك من أمامك من أنك مجرد شخص أحمق لا يدري مايدور من حوله.

قام الفتى «جو دوكيس» بتحديد موعدين مع إثنتين من الفتيات. كانت إحداهما تجلس وتنصت إليه وهو يحكي لها عن وظيفته وعن طموحاته وعما قد أنجزه وما يريد أن يقوم به. وكانت الفتاة تجد في ذلك متعة لا تعادلها أي متعة أخرى. كانت تجلس إليه مشدوهة مفتوحة الفم تقريباً وتردد عليه: «ما أروع ذلك!»، أو «كيف بالله أمكنك أن تفعل ذلك؟». أما الفتاة الثانية فكانت تقول: «أوه، ليس هذا بالشيء العظيم، إنني استطيع أن أقوم بما هو أفضل من ذلك بنفسي».

ترى أي الفتاتين تلك التي يمكنها أن تترك إنطباعاً أفضل؟ أيهما تلك التي سيرى «جو» فيها أنها الأروع والأذكى؟

إن منحك الشخص الآخر الإحساس بالأهمية، وتمكينه من معرفة أنه ترك إنطباعاً عنه لديك، وأنك قد تأثرت بهذا الإنطباع، لن تخسر معه شيئاً، ولن يسلب منك شيئاً، إن قمت به، ولا يعني ذلك أيضاً أن عليك القيام بتملقه ومداهنته، أو أن تنحني له وتصبح ذليلاً معه. إن ذلك يعني

ببساطة أن عليك أن تقوم باحترامه وأن تدفع الشعور إليه بأنه الشخص الصحيح المناسب.

كيف تتعرف على الوقت الذى عليك فيه القيام بتقويم الآخر؟

العادة، إنه عندما نقوم بمعارضة وتقويم شخص آخر، فلا يكون ذلك بغرض تسوية أى مشاكل حقيقية أو تصفية أى حسابات بيننا وبينه، ولكن فقط لأجل زيادة إحساسنا بالأهمية على حساب هذا الشخص الآخر.

وهناك قاعدة أخرى جيدة يمكن إستخدامها، وهى أن تسأل نفسك قبل معارضتك لأحد الأشخاص: هل هناك أى فارق فعلاً إن كان هذا الشخص على صواب أو على خطأ؟

لو قال هذا الشخص إن البندقية ليست مشحونة بطلقات الرصاص، وأنت تعلم أن الطلقات موجودة فيها، هنا عليك أن تعارضه.

وإن قال أن الزجاجة تحتوى على طلاء للأظافر، بينما تعرف أنها تحتوى على النيتروجلسرين، هنا عليك أن تقوم بالتصحيح والتقويم.

أما إذا قال إننا على مسافة ٨٣ مليون ميل من الشمس، فما الفرق الحقيقى الذى يمكن أن ينتج لو كان هذا الرقم غير صحيح، ما لم تكن أنت من علماء الفلك أو الرياضيات حيث يشكل الرقم الرقيق المضبوط فرقاً مقلقاً بالنسبة إليك.

لا تحاول الانتصار في كل المعارك الصغيرة

منذ فترة ليست بعيدة، قمت بتناول العشاء مع أحد أصحاب المطاعم الصغيرة وأحد المحاسبين البارزين. وخلال محادثتنا قال رجل المطعم:

«إننى لا أحاول تكوين ثروة كبيرة من المال ذلك أنك لو حققت مائة ألف دولار، فإنك تدخل نفسك ضمن شريحة الـ ٩٠٪ ضرائب، وبالتالي لن تترك لك الحكومة سوى ١٠ آلاف دولار لكى تحتفظ بها لنفسك، بينما لو حققت ٣٠ ألف دولار، كان لك أن تحتفظ لنفسك بمبلغ ١٥ ألف دولار.

وهنا نظرت إلى المحاسب وقد تملكتني الدهشة من هذه المعلومات المغلوطة. كان المحاسب رابط الجأش دون أن يطرف له رمش مما سمع. على أنه حدث بعد ذلك أن سألته: «لماذا لم تقم بتقويم هذا الرجل وتصحيح معلوماته؟» وكان أن رد: «قد يدهشك «ياليس» أن أقول لك إنني لم أسع إلى تقويمه عن طريق تصحيح معلوماته الخاطئة، لأن ذلك ببساطة لم يكن يخدم أى غرض سوى دفعة إلى الشعور بالضآلة، ثم أى فارق ذلك الذي يمكن أن ينجم إن قمت بتصحيح معلوماته أو لا. إنه يريد أن يؤمن بما يقول. فلتدعه يؤمن بما يريد. لو كان هذا الرجل قد حقق مائة ألف دولار سنوياً وكنت أنا من يعد له عوائد الضريبية على دخله، لكنت قد عمدت إلى تقويمه وتصحيح معلوماته، وطالما أنه لم يحقق هذا الدخل ولم يترتب على ذلك أى شيء، سوى حديث الأنا وحشر نفسه واختياراته في الموضوع، أقول إذا كان الأمر كذلك، فلماذا أعبأ أو اهتم به بالمرة؟.

خلاصة الفصل الثالث

١ - لا تكن بخيلاً في إشباع الجوع للإحساس بالأهمية.

٢ - لا تقلل من شأن التصرفات المهذبة البسيطة مثل احترام المواعيد. إننا بمثل هذه الأشياء البسيطة نضمّن اعترافنا بأهمية الطرف الآخر، ومما

يؤسف له أننا أكثر تأدباً مع الغرباء عن أهالينا. حاول أن تعامل عائلتك وأصدقائك بنفس الطريقة المهذبة التي تعامل بها الغرباء.

٣ - اعمل على تذكير نفسك أن الآخرين لهم أهميتهم وأنهم بالفعل ذو أهمية، وسوف يتسرب موقفك هذا اليهم.

٤ - عليك أن تبدأ من اليوم بتعميق ملاحظتك للغير، عليك الاهتمام بالكبير والصغير واجعلهم جميعاً يشعرون بأهميتهم.

٥ - لا تتعال على الآخرين، ولا تحاول زيادة إحساسك بأهميتك الذاتية عن طريق دفع الآخرين إلى الإحساس بالشعور بضآلة أنفسهم.

الباب الثاني

كيفية السيطرة على تصرفات الآخرين ومواقفهم

يحتوى هذا الباب على ما يلي :

الفصل الرابع :

كيف يمكنك السيطرة على تصرفات الآخرين ومواقفهم .

الفصل الخامس :

كيف يمكنك خلق انطباع أولى جيد في نفوس الآخرين.

الفصل الرابع

كيف يمكنك السيطرة على تصرفات الآخرين ومواقفهم

هل تتذكر قصة «سفينجالي» ذلك المنوم المغناطيسي الذي سيطر على تصرفات وسلوك الآخرين بواسطة القوى الغامضة؟

قد يدهشك أن تعلم أننا جميعاً، وكل بطريقته الخاصة، نتمتع بشيء ما مثل «سفينجالي»... لكن ليس المقصود بذلك امتلاكنا لمثل تلك القوى الغامضة، كالتنويم المغناطيسي في تأثيرها على الآخرين، لكن في أن كل منا يمارس بالفعل السيطرة على تصرفات ومواقف الآخرين، غير أن المشكلة الوحيدة في الأمر هي أننا لا نعرف أننا نمارس هذه القوة، وأننا نستخدمها في الغالب ضد أنفسنا وليس من أجلها.

وقد يعارض البعض فكرة «السيطرة» على تصرفات الآخرين وأعمالهم، إلا أنك إذا استوعبت قانون علم النفس الذي أود أن أحكي لك عنه في هذا الفصل، فستجد أنه لا مجال لنا للاختيار بالفعل، فكل منا يقوم بالتأثير باستمرار على أولئك الذين نحتك بهم كما نقوم بالسيطرة على تصرفاتهم أيضاً. والاختيار

الوحيد المتاح لنا هو: هل سنستخدم ذلك من أجل الخير أم من أجل الشر؟ وهل سنستخدم ذلك لمصلحتنا أو ضد مصلحتنا؟

ومثال على ذلك. أنه قد تتملكك الدهشة عندما تعلم أن حوالي ٩٥٪ من الحالات التي عوملت فيها معاملة غير مهذبة وتم فيها زجرك، حيث تصرف فيها الغير معك بطريقة غير لائقة، كنت أنت نفسك من سعى إلى ذلك وطلبه لنفسه، لقد كنت مسيطراً على تصرفات الطرف الآخر، وكنت في الواقع من طلب منه أن يعاملك على هذا النحو غير المهذب.

كيف تتبنى الموقف والتصرف الذي تريد للطرف الآخر أن يعبّر به لك .

هناك قانون في علم النفس يدفع الانسان للاستجابة والقيام برد فعل يتفق ويماثل تماماً نفس الموقف والتصرف الذي أخذ بها الطرف الآخر أصلاً، ولا يوجد غموض أو إبهام في هذا الأمر، سوى تلك النتائج المدهشة التي تخرج بها عندما تبدأ في وضع هذا القانون موضع التطبيق. إنك تشعر بأن النتائج معقولة وتخضع للمنطق؛ فكل منا يريد أن يقوم بعمل الشيء المناسب، وكل منا يريد أن يرتقي إلى مستوى المناسبة التي يتواجد فيها، ونحن نقوم بأداء أدوارنا في الحياة تبعاً للمسرح الذي وجدنا أنه قد أعد لنا للقيام بهذه الأدوار عليه، وهناك حافز ما لاشعورى يدعونا إلى أن نصعد بأنفسنا من مستوى الأراء التي يبدو أن الآخرين يكونونها عنا، أو حتى أن نهبط عن هذا المستوى أيضاً.

وأنت إن قررت مسبقاً، أن شخصاً معيناً سيكون من الصعب عليك أن تتعامل معه، فسيكون اقترابك منه مشوباً بالروح العدائية التي تساندها القبضات «العقلية» التي انقبضت على نفسها إستعداداً لتعارك معه. وأنت عندما تفعل ذلك، فإنك بالفعل تجهز له المسرح لكى يقوم بأداء دوره . وتراه وقد

ارتفع بنفسه إلى «مستوى المناسبة»، ويقوم بأداء الدور الذي حددت أنت له القيام به، وتخرج من الأمر باقتناعك بأنه فعلاً شخص شرس صعب المراس، دون أن تدرك أن تصرفاتك ومواقفك هى التي أدت به إلى أن يكون كذلك.

إن ما نراه في تعاملاتنا مع الآخرين ليس سوى مواقفنا وقد إنعكست الينا في تصرفاتهم، وهذا الأمر يشبهك تقريباً عندما تقف أمام المرآة، إن ابتسمت، ابتسم الرجل الذي يطل عليك في المرآة، وعندما تلقي بتكشيرة تطالعك نفس التكشيرة. وعندما تقوم بالصياح ترد عليك المرآة صياحك . إن القليلين فقط هم من يدركون مدى أهمية هذا القانون في علم النفس ومدى الانضباط في حدوث الأمور المتوقعة ودقتها. إن الأمر ليس مجرد حديث عذب عن الكيفية التي على الناس أن يتصرفوا بها!، ثم إنه بوسعنا أن نأخذ هذا القانون إلى أحد المعامل النفسية وإجراء الدراسة المحايدة عليه، مثله مثل أى قانون طبيعى آخر.

عندما يصيح أحدهم في وجهك، عليك برد الصياح في وجهه.

في تعاون مع البحرية الأمريكية، قامت وحدة أبحاث الكلام بكلية «كينيون» بإثبات أنه عندما يتعرض أحدهم للصياح في وجهه فإنه لا يستطيع أن يفعل شيئاً سوى أن يرد على الصياح بصياح مماثل، حتى لو عجز عن معرفة أو مشاهدة مصدر الصياح الأصلي نفسه.

ولقد أجريت الاختبارات على الهاتف وآلات الاتصالات الداخلية لتحديد أفضل درجات ارتفاع الصوت لتوجيه التعليمات والأوامر. كان المتحدث يوجه أسئلة بسيطة، وكان يوجه كل سؤال بدرجة مختلفة من نبرة الصوت، وكان أن جاءت الإجابات جميعها بنفس درجة نبرة الصوت الذي تميز بها كل سؤال تم توجيهه، فعندما كان السؤال يوجه برقة كانت الاجابة في مثل نفس الرقة، وعندما كان يتسم بالزعيق، كانت الاجابة «زاعقة» هى الأخرى.

وعلى ذلك ، فالنتيجة الطريفة التي خرجت بها الاختبارات هي إكتشاف إنه لم يكن بوسع الأفراد المتلقين للأسئلة سوى أن يتأثروا بدرجة نبرة صوت موجه الأسئلة، ومع كل ما بذلوه من محاولات، فإن درجات نبرة صوتهم كانت ترتفع أو تنخفض في تناسب دقيق مع ارتفاع أو انخفاض نبرة صوت موجه الأسئلة إليهم.

كيفية السيطرة على غضب الآخرين

تستطيع بالفعل أن تستخدم هذه المعرفة العملية في أن تبقى الشخص الآخر بعيداً عن الغضب، ذلك إن بدأت في استخدامها في وقتها، ويعتمد هذا الأسلوب على حقيقتين معروفتين في علم النفس، إحداهما هي تلك التجربة التي فرغنا لتونا من شرحها: إنك تسيطر على درجة نبرة صوت الشخص الآخر عن طريق درجة نبرة صوتك أنت. أما الحقيقة الأخرى فهي ما إذا كنت قد تحدثت بصوت مرتفع لأنك شعرت بالغضب، أو أنك أصبحت تشعر بالغضب لأنك قد تحدثت بصوت مرتفع، الأمر الذي يشبه تماماً ذلك السؤال الخالد: ما الذى جاء قبل الآخر الدجاجة أم البيضة؟ (إن الأمر يمكن أن يحدث من أى من الاتجاهين)!، على أن هناك شيئاً مؤكداً هو أنه كلما زاد إرتفاع نبرة صوتك كلما زاد غضبك. ولقد برهن علم النفس على إنك إن احتفظت بصوتك هادئاً فلن يطولك الغضب، ولقد قبل علم النفس الحقيقة العلمية التى تقول أن: الاجابة الهادئة تبعد الغضب.

وبمعرفتك لهاتين الحقيقتين بيات في امكانك السيطرة والتحكم في إنفعالات الشخص الآخر إلى درجة مذهلة. وإن وجدت نفسك في موقف يدعو للانفجار، أعنى أى من تلك المواقف شديدة التوتر التى يبدو أن الأمر يخرج فيها عن السيطرة في كل دقيقة تمر عليه ، عليك أن تلجأ عمداً إلى خفض درجة صوتك

والاحتفاظ به هادئاً رقيقاً. إن ذلك سوف يعمل فعلاً على دفع الطرف الآخر إلى الاحتفاظ بصوته هادئاً ورقيقاً، ولن يمكنه عندما أن يصبح غاضباً أو منفعلاً طالما احتفظ بصوته عند درجة هادئة رقيقة، أما لو انتظرت حتى يصبح الطرف الآخر في حالة من الغضب، فالأمر لن يجدي شيئاً عندئذ، إلا أنه بوسعك أن تحول دون غضبه قبل وصول هذا الغضب اليه من الأصل ، وذلك باتباع هذا الأسلوب تحديداً .

الحماس مُعدٍ

هل تريد للآخرين أن يتحمسوا لأفكارك، وللبضائع التى تقوم بتسويقها، ولخططك؟، إذن عليك بتذكر هذا القانون في علم النفس والذى يقول :

قم لنفسك بتبني الموقف والتصرف الذى تريد للطرف الآخر أن يقوم بالتعبير عنه

الحماس أنشط في عدواه من مرض الحصبة، وهكذا الحال مع اللامبالاة وانعدام الحماس. هل حدث لك وأن دخلت أحد المحلات وصادفت الموظفين فيه وقد غلفهم الكسل وكساهم في مواقعهم، ورأيتهم وقد علت وجوههم نظرة تمتلىء بالسأم واللامبالاة؟ وهل حدث أن سألت موظف المبيعات سؤالاً عن البضائع المعروضة، وكان أن أجاب عليك بكل الملل : «لا أعرف»، وهى الاجابة التي تحمل ضمناً في ثناياها: « وأكثر من ذلك فإننى لا أعبأ ولا يهمنى شيئاً» .

من المؤكد أنه لن يرضيك هذا الرد ولن تحبه، ومن المؤكد أنك ستغادر المتجر دون أن تشترى شيئاً، وبدون حتى أن تعرف بالضبط السبب في ذلك. حلل الأمر، على أى حال، وسوف تجد أن الموظف قد استطاع دفعك إلى اللامبالاة أنت الآخر، بل وسلب منك أى اهتمام كان من الممكن أن يكون متواجداً لديك في

البداية، وربما تردد لنفسك بطريقة لا واعية: « حسناً، إن كان من يقوم ببيع البضائع لا يزيد حماسه عن مثل هذا القدر بالنسبة لها، فمعنى ذلك أن هذه البضائع لا تستحق منى أيضاً أى تحمس لها.

كيفية اغتيال المبيعات

حدث منذ فترة قريبة أن ذهبت إلى قسم الأجهزة الرياضية بأحد المتاجر الكبرى بنية شراء «سنارة» لصيد الأسماك مع «بكرة» الخيط الخاص بها. وللعلم، فأنا لست بصائد للأسماك، وأن ما حدث هو أننى قرأت عن تلك البكرات وخيوطها وسمعت بعض الأشياء البسيطة عنها مما أثار إهتمامى وتعلقى، غير أن عدم الاهتمام الذى بدا من الموظف المختص، جعلنى أعدل عن رأيى.

سألته: «هل هذه الخيوط ببكراتها الدوارة حقاً بمثل الشهرة التي تتمتع بها؟

وكان رده: «أعتقد ذلك، ثم إن لكل إعتقاده»

- ألا تعجبك؟
- إننى لا أعرف أى شىء عنها.
- هل تتمتع بالشعبية والإقبال عليها؟
- البعض يقومون بشرائها. إننى ببساطة لا أعرف، والذى أفهمه أنها جيدة بالنسبة للهواة لأنها لا ترتد اليهم .

وكانت النتيجة النهائية هى أننى غادرت المكان دون أن أشترى شيئاً. وخرجت وأنا أردد لنفسى: «لا بد وأن هناك خللاً فيها وإلا كان سعى إلى محاولة بيع إحداها لى».

وبعد عدة أسابيع حدث أن كنت فى «فلوريدا» وباتت لى فرصة القيام بصيد السمك فى عطلة نهاية الأسبوع.

وخرجت إلى أحد المحلات الصغيرة وسألت المقيم فيه أن يزودنى بالمستلزمات الخاصة بصيد السمك.

رد على الرجل من خلف مكتبه: هل تريدها ببكرة الخيط الدوارة؟ قلت له، لا أدرى، لكن هذا النوع في الغالب للهواة فقط، أليس كذلك؟

ورمقنى الرجل بنظرة ثابتة وسألني كمن قضت الدهشة عليه: سيدي، ألا تحب استخدام بكر الخيط في الصيد؟

- حسناً، إنني لم استخدمها قط من قبل.
- إن أى شخص لا يستخدمها لابد وأنه يحمل حجراً في رأسه بدلاً من العقل.

كانت هذه هى إجابته الحاسمة والقاضية.

هذا الرجل بالطبع لن يتاح له أبداً أن يفوز بأى.. ميدالية. في دبلوماسية التعامل، إلا أن حماسه الصريح والمخلص للصيد مع بكرات الخيط قد محى تماماً حدة كلماته القاطعة ووطأتها. لقد غرق في حماسة الأمر، وأغرقني معه، وكان كل الذي استطعت أن أفعله هو أن أطلق ضحكة لأقول بعدها: إذن أعطنى سنارة ببكرة الخيط معها.

هذا الأمر يقدم مرحلة أخرى من السيطرة على تصرفات الآخرين، إنك لن تستطيع بيع أى شىء لأى إنسان ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الشىء الذى تبيعه، فعندما تكون متحمساً ويعرف من أمامك بحماسك، فإنه سوف يريد

الشيء ويرغبه، امضى خطوة أخرى في الأمر، واملأ نفسك بالحماس للفكرة أن من أمامك سيقوم بالشراء منك، وستجد انه تقريباً قد وجد نفسه مندفعاً بالفعل إلى شراء ما تقوم أنت ببيعه وتتحمس له.

إن أفضل شهادة صادفتنى للبرهنة على أنك بامكانك أن تسيطر على حماس الآخرين هى كتاب «فرانك بتجر»: كيف صعدت بنفسى من الفشل إلى النجاح في عملية المبيعات. كان «بتجر» يمثل الفشل نفسه حتى سن التاسعة والعشرين، لقد كاد أن يموت جوعاً عندما حاول في البداية أن يحيا على عملية المبيعات، وبعدها شرع بالقصد في أن يحول نفسه إلى شخص متحمس لعمله، لقد توقف عن محاولة دفع الآخرين لكى يكونوا متحمسين لما يعرضه عن طريق الهجوم المباشر عليهم. لقد عمد بدلاً من ذلك إلى التركيز على حماسه هو، وعندما أصبح متحمساً، وممتلأ بالحماس وجد أن الآخرين قد أصبحوا كذلك معه، وكان أن أقبلوا على الشراء منه. ومضى الرجل في طريقه لكى يصبح واحداً من أنجح رجال المبيعات الذين استطاعت هذه البلاد أن تنجبهم في تاريخها كله.

الثقة تولد الثقة: كيفية الإستفادة منها إلى أكبر مدى

كما تستطيع أن تدفع الآخرين إلى التحمس، عن طريق تحمسك أنت، فإنه يمكنك أن تدفع الآخرين إلى الثقة فيك وفي مشروعك عن طريق تصرفك معهم بطريقة واثقة.

والحقيقة المحزنة، إلا أنها صادقة، هى أن العديد من الرجال من أصحاب المقدرة المتوسطة أو دونها يصلون إلى مدى أبعد من ذلك الذى يحققه غيرهم من أصحاب المواهب البارزة، لا لشيء إلا لأنهم يعرفون كيفية التصرف بطريقة واثقة.

لقد أدرك القادة العظام أهمية التصرف بطريقة واثقة. ونابليون، الذي قد لا يقدم مثلاً طيباً على العلاقات الانسانية الطيبة من نواحى عدة، كان يدرك بالفعل سحر السلوك الواثق وعمل على إستخدامه إلى حدود لا نهائية: فبعد النفى الأول له، عندما أرسلوا الجيش الفرنسى فى أثره، لم يعمد إلى الهروب أو الاختفاء، إنه، بدلاً من ذلك، ذهب إلى لقائهم بكل جرأة وجسارة. تصور رجلاً وحيداً أمام جيش باكمله، إلا أن ثقته «الراقية » بنفسه من أنه سيد الموقف، رغم كل شيء، قد أتت له بالعجائب، لقد تصرف الرجل كما لو أنه يتوقع أن يتلقى الجيش الأوامر منه، والذي حدث أن سارت الجنود من خلفه بالفعل، وكان هو في مقدمتها، يقودها.

تاريخ هيلتون

كان «كونراد هيلتون » في سنواته الأولى يتمتع بالثقة في نفسه أكثر مما كان يتمتع به من مال، بل الحقيقة أن كل ممتلكاته لم تكن تتعدى سمعته في الاحتفاظ بكلمته، وقدرته على إلهام الآخرين للتمتع بنفس الثقة التي كان يشعر بها تجاه خططه ومشروعاته، ولم يكن يعبأ بالمصاعب والعقبات، بل كان يتصرف على أساس أنه من المستحيل بالنسبة له أن يفشل، وقد ألهم سلوكه هذا الآخرين، مثل السحر، الاعتقاد بأنه لا يستطيع فعلاً أن يفشل، وكان أول فندق «درجة أولى» إستطاع «هيلتون» أن يمتلكه قد بدأ بما يقل عن ٥٠ ألف دولار من ماله الخاص، وعندما جاءته أمه وهو يعد مشروعه وسألته عما يفعل، رد عليها بأنه يخطط لاقامة فندق كبير بالفعل، وكان أن سألته: ولكن من أين ستأتى النقود؟

وكان أن أجابها: إنها هنا (قال ذلك وهو يخبط على رأسه)، وقد إستطاع باستنفاذ كل الموارد الممكنة، من توفير نصف مليون دولار كرأس مال للمشروع،

وعندما قدم له المهندسون تقديراتهم لتكلفة الفندق الذي ينشد إقامته، قالوا له: إنه سيتكلف على أقل تقدير مبلغ مليون دولار، وكان أن رد عليهم: هيا أعدوا التصميمات.

بدأ هيلتون في بناء الفندق عملياً دون أن تكون لديه أدنى فكرة عن من أين ستأتيه النقود لاتمامه، ولأنه لم يكتف بالحديث عن إنشاء فندق بمليون دولار، بل تصرف بالفعل على أساس أنه يعني ما يقوله بالفعل، جاء الآخرون وهم مقتنعون بأن: «كوني يستطيع أن يفعلها»، وهكذا قاموا باستثمار أموالهم معه.

وهنري فورد نفسه قام بتمويل شركته إلى حد كبير في أيامها الأولى، من خلال استخدامه لسلوكه الواثق من نفسه، وعندما كان المستثمرون والدائنون يفدون عليه ويظهرون أمامه، كان يعرفهم بطريقة أو بأخرى بقيمة الأموال التي يمتلكها والمتوفرة لديه نقداً. بل ولم يكن يعبأ بإبلاغهم أن كل الأصول الخاصة به عملياً هي أصول نقدية، لقد استند ظهر هذا الرجل إلى الجدار أكثر من مرة، إلا أنه بتصرفه على أساس أنه ليس من الممكن له أن يفشل وأنه يعني فعلاً النجاح، فقد استطاع أن يلهم الآخرين نفس الثقة التي كان يتمتع بها.

وقد استخدم «جون د. روكفلر» نفس الأسلوب، فعندما كان يأتيه أحد الدائنين ليطلب بصورة غير مباشرة تسديد أحد المبالغ له، كان «روكفلر» يعمد إلى تحسس دفتر شيكاته بوجه مبتهج وهو يردد سائلاً: ماذا تفضل أن تحصل عليه، هل تريد نقوداً أم تحصل على أسهم في شركة «ستاندرد أويل»؟ كان الرجل يقول ذلك وقد بدا الهدوء عليه وبانت عليه الثقة، حتى أن كل الدائنين تقريباً قرروا إختيار الحصول على أسهم في شركته، الأمر الذي لم يندم عليه أبداً أي منهم طوال حياته بعد ذلك.

أحوال رجال المبيعات بالمصارف

منذ فترة قريبة قال لي «بوب هوايتني»، رئيس مديري المبيعات القومية بنيويورك سيتي: «ياليس، إن السلوك الواثق لرجال المبيعات بمثابة امتلاك الأموال في المصرف. عليك بالتصرف بثقة، وأن تنظر بثقة، والأهم من ذلك أن إمكانياتك.. سوف تبدأ في التمتع بثقة أكبر فيك، لقد صادفت رجالاً ممن يبدو عليهم المامهم بكل الأجوبة عن عمليات البيع النظرية، إلا أنهم يفشلون بجدارة، ذلك لأنهم يفتقدون موهبة الكشف عن السلوك الواثق من نفسه.

كيف تكسب شخصيتك الجاذبية

حكى لي «بوب بيل»، مؤسس معهد بيل للشخصية، المشهور والمعروف، أن نفس إحساس الثقة هذا، وأن الأخذ بالسلوك الواثق من نفسه، يشكل أحد أكثر الأشياء أهمية التي بوسعك أن تحققها لكي تجعل من نفسك شخصية أكثر جاذبية وأكثر ديناميكية.

وقال: «لا أحد يحب ذلك الشخص المتردد المتذبذب الذي يتصرف وكأنه لا يعرف تماماً ما يتحدث عنه أو يريده».

كما قال: «إننا بالغريزة نحب ذلك الشخص الذي يعرف ما يريده ويتصرف كما لو كان يتوقع الحصول عليه، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين. إنك إن أردت أن يحبك الناس، فدعهم يعرفون عنك أنك تتوقع أن تفوز وتكسب. وعليك أن ترفع رأسك إلى أعلى، وانظر إلى الشخص الآخر في عينيه، وامش كما لو أن هناك ما تذهب إليه بالفعل، وأنك تقصد أن تذهب إلى هذا المكان حقيقة. لقد صادفت رجالاً ونساء ممن تغيرت شخصياتهم بالكامل عن طريق الأخذ المتعمد بالسلوك الواثق من نفسه».

وأنت، عليك أن تتذكر أنه لو أمنت بنفسك، وتصرفت كما لو أنك تؤمن بنفسك بالفعل، فإن الآخرين سوف يؤمنون بك هم أيضاً.

يمكن للأشياء البسيطة أن تكشفك

لن يمكنك النظر داخل جمجمة أى انسان، ومشاهدة كم الثقة المتواجدة داخلها، إلا أن للثقة طريقها في إظهار نفسها وإن كان بسبل يصعب تفسيرها، وفي الوقت الذي ربما لم تقم فيه أبداً بتحليل مجرد السبب في وضع ثقتنا في أحد الأفراد، إلا أننا، وبطريقة غير واعية نقوم بالحكم على كل الآخرين من خلال تلك الإشارات والدلائل البسيطة التي تتكشف عنهم وتكشفهم لنا.

١ - لاحظ مشيتك

إن ما نقوم به من أعمال جسمانية يعبر عن مواقفنا العقلية. لو حدث أن شاهدت أحدهم وهو يسير وقد انحنت كتفاه، ومال وجهه ناحية الأرض، فبوسعك أن تدرك أن اعباءه أثقل من أن يقدر على حملها، وأنه يتصرف كما لو أنه يحمل وزناً ثقيلاً معه. (من المحتمل أن يكون في حالة من الإحباط واليأس)، وعندما يثقل أحد الأحمال على روح أحدنا، فإنه يثقل ولا شك على جسده أيضاً، ولذا تراه منحنياً بوجه يميل ناحية الأرض.

شاهد أحدهم وهو يمشى برأس منخفض وعيناه في الأرض واستنتج أنه يشعر بالتشاؤم.

وترى الشخص الخجول وهو يمشى بخطى مترردده غير واثقة، كما لو كان يخشى أن يهرب من نفسه أو يخشى الخطو بثبات وثقة.

أما الشخص الذي يشعر بالثقة في نفسه، فتجد أن خطواته تتسم بالجرأة، والكتفان مردودان إلى الخلف فى وضعهما الطبيعى وعيناه متطلعتان إلى هدف ما يشعر بأنه يستطيع أن يحققه لنفسه.

٢ - مصافحتك «النمامة» التى تشى عنك

في مقال نشرته مجلة لايف «لجون د. ميرفى» بعنوان مصافحتك النمامة (أو التي تفتن عليك)، ذكر الكاتب أن الطريقة التي تقوم فيها بالمصافحة باليد تحكي للطرف الآخر أكثر بكثير مما تعتقد، عن الطريقة التي تشعر بها أنت نحو نفسك. فالشخص الذي يصافح بيد رخوة مثل منشفة صحون المطبخ يتمتع بدرجة منخفضة من الثقة بنفسه، ولو حاول أن يتصرف على نحو متغطرس أو متشدد متسلط، كما يفعل الكثيرون من أصحاب الثقة الضعيفة في النفس، فإنك تشعر أنه يخدع و (يهوش)، أما الذي يضغط على نظام كفك بقوة فهو ذلك الذي يقوم بتعويض نقص الثقة بنفسه والذي يعاني منه، بل وقد يصل معك إلى أبعد مدى كى يترك في نفسك الانطباع بأنه يتمتع بالثقة في نفسه فعلاً. أما تلك المصافحة التي تتسم بالحزم والثبات الخالي من الضغط المبالغ فيه، والتي تتميز بمجرد ضغط خفيف رقيق والتي تقول طبيعتها إنني حية، وأتمتع بقبضة حازمة على الأمور، هذه المصافحة بالذات هى التي تكشف عن الثقة الفعلية بالذات.

٣ - نبرة صوتك

نستخدم أصواتنا في التعبير عن أنفسنا أكثر من استخدامنا لأى وسيلة أخرى، فالصوت يشكل أكمل سبيل للإتصال بين الناس، كما أنه يوصل إلى الآخرين أكثر من مجرد الأفكار وحدها، ذلك أنه يقوم بتوصيل مشاعرك التي تحس بها أيضاً. والآن أطلب منك أن تقوم بالإتصالات إلى صوتك. أتراه يعبر عن اليأس أم عن الشجاعة والإقدام؟ وهل أنت من أصحاب عادة التحدث بصوت مبلل بالشجن والدموع دون أن تدرى

هذه الحقيقة عن نفسك؟ ثم هل تتحدث بصورة تتسم بالثقة أم أنك تغمغم وتتمتم عندما تتكلم؟

كيفية استخدام الطريقة الوحيدة لدفع الآخرين لتقديم الأفضل

يحاول الكثيرون دفع الآخرين إلى القيام بالأداء الأفضل عن طريق الزجر والتعنيف أو عن طريق المعايرة والتهديد، أو، أيضاً، بتقديم النصح عن الكيفية التي عليهم أن يتصرفوا بموجبها، غير أن المشكلة ببساطة هي أن هذه الأساليب تفشل في تحقيق مهمتها. على أن الشخص موضع الاتهام واللوم سوف يصبح في وضع يدفعه إلى تحقيق ما يتوقع ويطلب منه لو اتبع ذلك القانون الأساسي للطبيعة الانسانية الداعي إلى وجوب الارتقاء إلى مستوى أفكار الآخرين ومن ثم تقديم الأداء المناسب للدور المطلوب، ذلك أن هذا الشخص سيعمل عندها فعلاً على تحقيق وجهة نظرك ورأيك فيه. أما الزجر وإبداء عدم الرضاء فلن يعمل سوى على اقناع من أمامك بأنك قد أصبت بخيبة الأمل فيه، وأن رأيك فيه لا يدعو إلى التشجيع، ومرة أخرى تجد أن أفكارك قد انعكست مرتدة اليك فيما يقوم به ذلك الشخص الآخر من أعمال.

لقد قال «ونستون تشرشل» ذات مرة (وهو ممن يعدون من أساتذة فن التعامل مع الناس): «لقد وجدت أن أفضل طريقة لإكساب أحدهم إحدى الفضائل ،هي أن تنسب هذه الفضيلة وتعزوها اليه».

إعمل على أن تحيط الشخص الآخر بأنه من الممكن أن يوثق فيه، وفي امكانياته، وستجد أنه سيعمل على البرهنة إليك بأنه فعلاً جدير بالثقة ويستحقها.

كان يوجد في مدينة «سن ست» الصغيرة في «لويزيانا» أحد مديري البنوك وهو «روبرت ج كاستيل» الذي قدم مئات القروض للآخرين، دون أن يشاركه أحد في التوقيع على السماح بها، بل أنه كان يقرض خريجي المدارس العالية من القاصرين دون حتى الحصول على توقيعات والديهم عليها، كما أنه قام باقراض أكثر من ٣٠٠ دارس بالكليات من الطلبة المحتاجين.

ومع ذلك لم يخسر البنك سنتاً واحداً من مبالغ القروض التي تجاوزت نصف مليون دولار خلال الخمسة عشر عاماً الماضية. لقد كان السر السحري في الأمر هو أن البنك عمل على إحاطة المقترضين أنهم يحصلون على الأموال لسبب وحيد وهو أن البنك يتوقع منهم أن يسددوا الديون المقترضة، وأن البنك يثق في أنهم سيقومون فعلاً بالتسديد، بل وحدث في عام ١٩٤٥ أن قام البنك بإقراض أحد العاطلين مبلغ ٢٠٠٠ دولار في الوقت الذي كان لا يمتلك فيه أي شيء، بل ولا حتى مكان يمكن أن يضمه للعيش مع عائلته، ومع ذلك تم تسديد القرض بالكامل بعد أربع سنوات من تسلمه .

مصل الصدق الناجح : -

حكى لي، منذ فترة بسيطة، أحد ضباط تنفيذ القانون بأن أفضل طريقة وجدها للحصول على المعلومات الخاصة بالأشخاص المشتبه في نزاهتهم كانت ببساطة قوله لهم: «حسناً، يقول الناس لي أن لكم سمعتكم كبلطجية أشقياء وأنكم تصادفون الكثير من المتاعب، وأن هناك شيئاً لا تقومون بممارسته أبداً ألا وهو الكذب، وقالوا لي إنكم إن حكيتم إليّ أي شيء، فلن يكون سوى الصدق، وهذا هو السبب في تواجدي معكم الآن».

لقد إستطاع هذا الضابط أن يدفع البلطجية الأشقياء إلى قول الصدق عن طريق القيام بنسب فضيلة الصدق اليهم.

عندما كان «هربرت هوفر» يترأس لجنة لوائح الأسعار خلال الحرب العالمية الأولى، وصلته المعلومات بأن تاجراً معيناً فى «مينيوسترن» يقوم بانتهاك لوائح الأسعار بصورة فاضحة وعلناً كذلك. وقرر «هوفر» أن يقوم بتجربة إستراتيجية معينة للتعامل مع الموقف. حيث قام بإرسال برقية إلى ذلك التاجر تقول فى مضمونها: «لقد تم تعيينكم رئيساً للجنة الاستجابات فى مدينتكم». واستطردت البرقية فى القول أن تعاون هذا التاجر فى متابعة التزام تجار مدينته باللوائح طواعية وعن طيب خاطر، سيكون أمراً جديراً بالتقدير والإعزاز الكبيرين، وكان للبرقية فعل السحر فعلاً، ونجحت فى مهمتها. فهذا التاجر لم يلتزم حرفياً باللوائح من ذلك الوقت فحسب، بل أنه كان ينفق الكثير من وقته وجهده فى إقناع التجار الآخرين بالاستجابة وتنفيذ اللوائح بدقة. لقد استخدم هوفر إحدى الحيل القديمة التى كثيراً ما استخدمها المدرسون عندما يقعون على أكثر الطلبة شغباً وعراكاً بالفصل والقول له: «جيمى»، سوف أقوم بمنادرة وترك الفصل لدقائق وأريد منك أن تقوم بدور عريف الفصل وأن تقوم بحفظ النظام فيه لحين عودتى».

ومنذ زمن بعيد قال «امرسون»: «ضع ثقتك فى الناس وسوف يكونوا صادقين معك».

ونحن لا نكون نفس الشخص السيء بالكامل رجلاً كان أو امرأة أو حتى طفل، فلكل منا جوانبه المختلفة فى شخصيته، ودائماً فى الغالب ما يكون الجانب الذى نقدمه إلى الغير هو ذلك الجانب الذى يستخرجه الآخرون من داخلنا. ولن يكون من المفيد الحكم سلفاً على الناس، وتقرير أن هذا الشخص أو ذاك إنسان بخيل وضيع وحقير، لا لشيء سوى أن أحداً ممن تعرفهم قد مر بهذه التجربة معه، فقد يكون صديقك هذا قد قام باستخراج ذلك الجانب

الوضيع من هذا الشخص المعني. وأنت باستخدام حسن الادراك والحكم وعلم النفس، قد يصبح بامكانك أن تستخرج منه جانباً طيباً وكريماً. على أى حال، الأمر جدير بالمحاولة.

خلاصة الفصل الرابع

١ – سواء كنت تدرك ذلك أم لا، فإنك تسيطر على تصرفات ومواقف الآخرين من خلال تصرفاتك أنت ومواقفك.

٢ – ترتد وتنعكس مواقفك اليك من الشخص الاخر، تماماً كما لو كنت واقفاً أمام إحدى المرايات.

٣ – تصرف بعدوانية، أو اشعر بالعدوان؛ وستجد أن الشخص الآخر يرتد بهذه العدوانية ويعود بها إليك. اصرخ فيه، وستجد أنه مضطر تقريباً إلى رد الصراخ. وإن تصرفت بهدوء وبلا إنفعال فإنه بوسعك أن تبعد عنه غضبه قبل أن يبدأ.

٤ – تصرف بحماس وستجد إنك قد أثرت الحماس فى الشخص الآخر.

٥ – تصرف بثقة وستجد أن الشخص الآخر قد وضع ثقته فيك.

٦ – إبدأ اليوم، وبطريقة متعمدة فى بث الحماس فى نفسك، واستفد من مثال «فرانك بتجر» وتصرف كما لو كنت متحمساً بالفعل، إنك بعدها سرعان ماتشعر بالحماس.

٧ – وابدأ عمداً من الآن فى بث السلوك الواثق فى نفسك، ولا تغمغم أو تتمتم عند الكلام كما لو أنك تخشى أو تخاف التعبير، وتكلم بوضوح وبلا تردد ولاحظ هيئتك وشكلك وأنت تفعل ذلك. إن الهيئة المتخاذلة تشى بأن أعباء

حياتك أثقل من أن تستطيع تحملها. والرأس المنخفض إلى أسفل يشير إلى أن الحياة قد نجحت فى الحاق الهزيمة بك. ارفع رأسك إلى أعلى، وافرد كتفيك، وامشى بخطى واثقة، كما لو أن هناك ذلك المكان الذى من المهم ويتعين عليك أن تذهب إليه.

الفصل الخامس

كيف يمكنك خلق إنطباع أولى جيد فى نفوس الآخرين

يستطيع الموسيقى فى الغالب أن يكتفى بالإنصات إلى النغمة الأولى فى القطعة الموسيقية، لكى يسجل لنا المقام الذى كتبت به هذه القطعة. وكثيراً ما تبدأ القطعة الموسيقية بنغمة تماثل المقام، كما أن معظم القطع الموسيقية تنتهى بنفس نغمة المقام أى النغمة الرئيسية.

لكن ما علاقة كل ذلك بالعلاقات الانسانية؟ إن هناك علاقة كبيرة بالفعل.

إن الطريقة التى نقترب فيها من الآخرين، تشكل فيها كلماتنا وتصرفاتنا هذه النغمة الرئيسية لكل اجتماعنا معه. فإذا ما بدأت بالقيام بالتهريج مع أحدهم فإنه من الصعب أن يتحول اللقاء إلى مفتاح أو نغمة أخرى ، إنه ببساطة لن يأخذك بجدية.

كل شخص فى هذا العالم فى إنتظارك فعلاً لكى تقول له ماذا عليه أن يفعل. بوسعك التحكم فى تصرفات ومواقف الشخص الآخر إلى درجة كبيرة. إن تذكرت أن تبدأ محادثتك بنفس النغمة الرئيسية التى تريد لمحادثتك أن تنتهى بها. فإن أردت منه أن يأخذك بجدية، فليتردد صدى هذه النغمة الرئيسية منذ أول كلمات تصدر عنك. وإن أردت للمحادثة أن تأخذ سمة الأعمال، عليك أن تبدأ كلامك فى نبرة تتفق مع الأعمال وتتناسب مع رجالها.

وتذكر أن الشخص الآخر سوف يرفع بنفسه إلى مستوى المناسبة القائمة، وسوف يقوم بتأدية دوره على خشبة المسرح الذى قمت بإعداد أرضيتها. وما لم تكن راغباً فى اتخاذ موقف الدفاع خلال اللقاء بأكمله، إياك وأن تبدأ باتخاذ موقف المعتذر. إن رجل المبيعات الذى يمضى من باب إلى آخر يقوم أولاً بطرق أحد الأبواب، وعندما ترد عليه ربة المنزل يقول لها: «كم أكره أن أقلقك يا سيدتى».، أو.. إننى لن آخذ كثيراً من وقتك يا سيدتى»، وهو بذلك وبدون وعى منه أو إدراك، إنما يقوم بتوجيه موقف ربة المنزل. لقد أعد خشبة المسرح الذى لا تستطيع فيه سوى أن تقوم بأداء دور الشخص الذى تسبب الغير فى إقلاقه واستهلاك جزءاً من وقته.

إننا نشاهد بطل أفلام الكارتون «كاسبار ميلكتوست» الخجول وهو يذهب إلى أحد المطاعم الفاخرة ليقول معتذراً لكبير الخدم فيه «أسف، لم يقدر لى أن أقوم بالحجز مقدماً لديكم، ولا اعتقد أنه يمكننى أن أحظى بمكان قريب من أرضية البرنامج الذى ستعرضونه... إنه وبدون إدراك لما يفعل، قد جهز خشبة المسرح لكى يقوم كبير الخدم بتأدية دوره عليه. لذا لم يكن غريباً أن كان رده: «من المؤكد أنه لا يمكن لك أن تتوقع أن تحظى بمائدة فى الوسط إن كنت لم تكلف خاطرك وقمت بالحجز المسبق». وعلى ذلك دفع «كاسبار» إلى الجلوس فى أحد الأركان وتركه هناك.

ولعلك سمعت فى المذياع أو التليفزيون أو فى أفلام السينما كلمات.. «الأضواء»، الكاميرا، الأكشن، فعندما يتم التحدث بهذه الكلمات يبدأ التنفيذ. عندها تبدأ الكاميرا فى التحرك، ويبدأ الممثلون فى التمثيل. غير أن الممثلين لا يقومون بالتمثيل كيفما أتفق، إنهم يؤدون الأدوار المحددة اليهم، فهم يقومون بالتمثيل طبقاً لحالة نفسية سبق التجهيز والإعداد لها، والمشهد الذى يقومون بأداءه هو المشهد الذى يتناسب مع أرضية ومحيط خشبة المسرح التى سبق إعدادها.

وسواء كنت تعلم أو تدرك ذلك أم لا، فإنك فى كل مرة يكون لك فيها تعاملات مع آخرين، فإنك تقوم بإعداد خشبة المسرح فى كل مرة. فإن أعددتها لأجل الكوميديا فليس لك أن تتوقع تقديم الدراما الجادة، وإن جهزت خشبة للمسرح للتراچيديا فلا تتوقع أن الآخرين سوف يقومون بالتهريج والإضحاك.

إن عليك أن تتذكر أن أول كلمات تنطق بها أو أى كلمات أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة. هل قدر لك أن سمعت من يقول: «يبدو أننا لم نستطع أن نتفق. لقد بدأنا بطريقة خاطئة فيما يبدو». أو من يقول: «إن الأمر لم يسفر عن شىء»؟ إن هذه هى الكلمات التى تتردد عن اللقاءات التى تمت بطريقة لم نكن نحبها أو نودها. إن السبب فى ذلك فى الغالب هو أننا قد وقعنا على النغمة الخاطئة غير الصحيحة. إننا كمن بدأ بنغمة تنضح بالشجن ثم نتساءل بعدها: لماذا كانت الموسيقى التالية لها تتسم بمثل هذا القدر من الحزن والكآبة.

علیك بمعرفة ما ترید وحدد عزفك تبعاً لذلك

قامت الدكتورة «روث باربى»، مديرة معهد العلاقات العائلية بأتلانتا – چورچيا بمساعدة العديد من الأزواج والزوجات على حل خلافاتهم. إلا أن

الصعوبة الكبيرة، كما قالت لى، هى التوصل إلى نغمة موحدة للتصالح عندها فى مكتبها. فالزوجة تردد: «سوف أعود اليه إن أبدى الإخلاص لى»، بينما يردد الزوج: «سأكون سعيداً بعودتها إلى المنزل، لكن عليها فقط أن تقوم بهذه الخطوة الأولى».

وتقول الدكتورة «باربى» إنه من العبث إتفاق الزوجين معاً وهم فى مثل هذه الحالة المزاجية، ذلك أن واحداً منهما أو الآخر لن يبدر عنه سوى نغمة أساسية تتسم بالعداء، ولن ينتهى اللقاء بينهما إلا بجدال آخر بينهما، ولكن إن قام أى منهما، ومن الأفضل كلاهما معاً، بالبدء فى تلك النغمة الأساسية التى تردد: أريدك أن تعود (أو أن تعودى) إلىّ، فإنه من الممكن تقريباً التغلب على أى صعوبات.

ومن الأفضل لك قبل ذهابك إلى الاشتراك فى أى مناقشة أن توجه إلى نفسك هذا السؤال: ما الذى أريده فعلاً من هذا الأمر؟ وكيف أتمكن من تحقيق ذلك؟ وأى حالة مزاجية تلك التى ينبغى أن تسود الموقف؟ بعد ذلك قم بعزف النغمة الأساسية التى تعد خشبة المسرح من أجل تقديم ما توصلت إليه.

كيف يمكنك خلق الانطباع الأول الجيد

هناك طريقة أخرى للتحكم والسيطرة على تصرفات ومواقف الآخرين وهى أن تتذكر أن الانطباع الأول الذى نتركه للآخرين عنا يميل إلى أن يكون نفس الانطباع الأخير الذى يأخذونه عنا، وأن اللقاء الأول هو ما يشكل النغمة الأساسية، وبدأ منه يصبح من الصعوبة بمكان دفع الشخص الآخر إلى تغيير فكرته عنك.

منذ أيام كنت أتحدث مع إحدى الصديقات عن تاجر معين معروف لدينا نحن الاثنين. قالت الصديقة: «إننى لا أحبه، إنه وضيع سيء الطباع ويعامل زوجته بطريقة شرسة».

فوجئت بهذا الكلام وأسقط فى يدى

وقلت: «إننى لا أفهم هذا، فهذا الشخص بالنسبة لي يعد من ألطف الأشخاص وأحسنهم فى الطباع فى كل هذه المدينة، بل وقدر لى أن أعرف أنه وزوجته سعداء للغاية مع بعضهما».

وأجابت الصديقة: «حسناً، إن كل ما أعرفه هو أنه أول مرة شاهدته فيها، رأيته وأنا أدخل إلى متجره وهو يتحدث مع زوجته بطريقة كريهة. كان غاضباً وقتها ويصيح ويتصرف بطريقة مفزعة».

وكانت إجابتى: «ربما فقد أعصابه فى أحد المرات، لكن من المؤكد أن ذلك لا يحدث معه على الدوام، إننا نفقد أعصابنا أحياناً، وبالنسبة لهذا الرجل تمثل هذه الحالة الاستثناء لديه وليس القاعدة عنده».

وردت الصديقة: ليس بوسعى سوى أن أكره أولئك الرجال الذين يتحدثون إلى زوجاتهم بهذه الطريقة، ولا يهم فى ذلك إن كان لطيفاً فى طبعه بقية عمره، إننى لا أقدر أبداً على أن أحبه.

والحقيقة أن هذا التاجر موضوع النقاش واحد من أخلص الأزواج الذين عرفتهم، بل إننى لم أصادف رجلاً يمثل إهتمامه بزوجته أو رجلاً له زوجة أسعد من زوجته. لكن الذى حدث للأسف، هو أن صديقتى عند رؤيتها له لأول مرة كان قد جهز الوضع لنغمة رئيسية نشاز وضيعة: نغمة الزوج المتعجرف الذى لا يطاق، وهذا ما سيكون عليه دائماً فى نظر صديقتى.

يتقبلك الناس حسب تقديرك لنفسك

مسئوليتك هى الأكبر عن أى إمرىء آخر فى أمر تقبل الآخرين وقبولهم لك. ويتملك الكثيرين القلق حيال ما يعتقده الناس عنهم ورأيهم فيهم. إلا أن القليلين هم من يدركون أن العالم يشكل إلى حد كبير فكرته عنا من رأينا فى أنفسنا، هذا الأمر أيضاً يستند إلى قانون نفسى له رسوخ قانون الجاذبية.

لقد قال «امرسون» ذات مرة: إنه لقول سديد جدير بكل الموافقة عليه الذى يقول: يحظى المرء بالنصيب الذى يهيىء نفسه لأخذه، عليك إذن بأن تتخذ لنفسك المكانة والمواقف التى تتناسب معك، وعندها سيذعن الآخرون لما قررته لنفسك، والعالم لا بد وأن يكون عادلاً، فهو يترك للإنسان، وبحيادية مطلقة، تحديد درجته ومكانته، وسواء اختار أن يكون بطلاً أو أن يكون مخرفاً لا يعرف سوى الهراء، فإنه لا يتدخل فى الأمر، ومن المؤكد أنه سيتقبل المدى الذى تصل إليه أعمالك ويصل إليه كيانك، سواء قمت بالتلصص على الآخرين وأنكرت إسمك، أو أن وصلت أعمالك بنفسها إلى عنان السماء لتدخل فى مدار النجوم.

ولو لم يتقبلك الآخرون على النحو الذى كنت توده، فمن المحتمل أن يتعين عليك أن تقوم بلوم نفسك على ذلك. تصرف وكأنك لا شىء ولا تقلق فإن العالم سوف يأخذك بنفس القيمة التى حددتها لنفسك. وتصرف وكأنك شخص له شأن ولن يكون للعالم عند ذلك اختيار سوى أن يعاملك على أنك شخص له شأن فعلاً.

على أننا نحتاج إلى كلمة تحذير هنا. إن الكثيرين من الناس يعتقدون أنهم يكشفون للعالم كم هو مرتفع ذلك الرأى فى أنفسهم عندما يتصرفون بغطرسة واستعلاء وبطريقة متعجرفة لا يطيقها أحد، وينتفشون بالغرور بطريقة وقحة. إن ما يبدونه فى الواقع فى هذه الحالة ليس سوى عكس الأمر تماماً.

وعليك أن تتذكر أن ذلك الذى يتمتع حقاً بفكرة طيبة عن نفسه، لا يصل به الأمر إلى تلك الأبعاد المثيرة للضحك لكى يقنع نفسه بأنه شخص ذو شأن وله أهميته. إن الذين يتخذون لأنفسهم سمات العظمة المتغطرسة الفارغة، والذين يتصرفون بما يعتقدون معه بالخطأ أن دورهم الكبير (بالخطأ أيضاً) يقتضيه، هم أنفسهم من يشعرون أنهم بحاجة إلى تمثيل دور «الكبار»، لأنهم ليسوا كذلك بالفعل أصلاً، ذلك أن الأصل لا يقلد أو يمثل.

إن كبار الناس بالفعل لا يتصرفون على هذا النحو أبداً. بالعكس إنك تجدهم طبيعيين وتلقائيين. ونحن ومن خلال عقلنا الباطن، أذكى مما نعرفه عن أنفسنا. وقد لا يصل الأمر بعقلنا الواعى إلى ذلك الذكاء الذى يمكنه أن يحل وأن يرى خلال تلك الأقنعة التى يتخفى فيها الناس، إلا أن عقلنا الباطن يمكن له أن يفعل ذلك، حيث أن بوسعه أن يقول لنا إن ذلك الشخص الذى يقدم نفسه فى سمة الكبار لا ينظر إلى نفسه بطريقة راضية بالمرة فى حقيقة الأمر، وأن ما يقدمه ليس سوى إدعاء مصطنع وانتحال لشخصية لا تخصه أو تنطبق عليه.

لقد كنت أعرف –مثلاً– أحد الرجال ممن كانوا يصلون بأنفسهم لأبعد مدى كى يطالعوا صورهم فى الجرائد، وعندما كان يحدث وتظهر صورته كان يحصل على مئات النسخ ويبعث بها إلى كل من يعرفه. وكنت أتحدث مع أحد الأصدقاء عن هذا الشخص بالذات، وكان قد بعث إليه بقصاصة (أخرى) فيها صورته من جريدة تصدر فى «ميدوسترن».

قال الصديق: «هل تعرف أننى قد بدأت فى التساؤل والتعجب، هل يريد هذا الشخص أن يقنعنى أنه فريد عصره وزمانه، أم أنه يريد أن يقنع نفسه بذلك؟».

يخلق الكثيرون انطباعاً سيئاً عنهم بلا قصد منهم.

يحكم الناس عليك ليس فقط بالقيمة التى تحددها لنفسك، بل القيمة التى تضعها للأشياء الأخرى أيضاً، مثل وظيفتك وعملك وحتى تنافسك مع الآخرين.

هناك حكمة تقول: «لا تحكم على الآخرين حتى لا يحكم الآخرون عليك»، وهو نص جيد للعلاقات الإنسانية، ذلك أنه فى كل مرة نحكم فيها على أحد الأشياء، نعطى الآخرين الإشارة للحكم علينا.

قال لي أحد المحامين ممن يتعاملون مع حالات الطلاق «عندما يبدأ أحد الأزواج أو إحدى الزوجات فى سرد كل الأشياء السافلة والوضيعة التى قام بها الشريك الآخر، فإننى فى الغالب أبات ملماً أكثر بطبيعة الشخص الذى يسرد أمامى هذه الأمور عن ذلك الشخص الذى تحكى عنه هذه الأمور.

إن الأحاديث والآراء السلبية تعطى الانطباع السىء. وفى هذا الصدد يحتفظ «وولتر لووين»، رئيس وكالة وولتر لووين للتوظيف بنيويورك سيتى بسجل كبير لإيجاد الوظائف للرجال وللنساء من فئات المرتبات العليا، ومن أعماله اليومية أن يضع أحدهم فى وظيفة تدر عليه ٥٠ ألف دولار أو أكثر سنوياً، وهو يقوم بهذا العمل لأكثر من ثلاثين عاماً الآن.

وكان من الأشياء التى يقولها للمتقدمين إلى الوظائف أن عليهم التقيد بها هو ألا يُبدوا التبرم أو السخط على أصحاب العمل ممن يعملون لديهم حالياً، وذلك فى حالة اجراء مقابلات لهم مع أصحاب الأعمال الجدد. فالاغراء قائم بأن تعمد إلى التزلف والتودد إلى صاحب العمل الجديد بالتحقير والحط من شأن من تعمل معه حالياً. وهناك أيضاً الاغراء بأن تحكى ظلماً بأنه قد أسيئت

معاملتك. لا تقم بسرد مثل هذه الأمور وتذكر، كما يقول لووين: «لا أحد يريد أن يوظف لديه من يملأه التذمر والاستياء».

وأسألك: هل لاحظت أبداً، مدى الإزعاج عندما تضطر إلى مصادقة واحد من مدمنى الشكوى، أو ممن يعانون من الشكوى «المزمنة»؟ وهل لاحظت أيضاً مدى انعدام حب ذلك الشخص الذى يتصور نفسه (مرة أخرى!). كل شىء وفريد عصره وأوانه؟!

ما القيمة التى تعلقها عليّ بوظيفتك فى تلك الشركة التى تعمل بها؟ عندما يسألك أحدهم: أين تعمل؟، هل تقدم له الإجابة بطريقة نصف معتذرة وكأنك ارتكبت حماقة: «آه، إننى أعمل فى مصرف....» هل تقول ذلك وكأنك تشعر بالخجل من حقيقة عملك، أم أن ترد على السؤال بفخر واعتزاز وتقول: «إننى أعمل فى أفضل مصرف فى هذا الجزء من البلاد... إن الشخص الآخر أمامك سينظر اليك بصورة أفضل إن قدمت الإجابة الثانية.

وهل إذا سألك أحدهم: من أين أنت؟، هل ترد عليه: «أوه، من مكان هناك صغير»، أو أن ترد بالقول: «أننى من بلزانت فيل، أفضل مدينة صغيرة فى كل العالم».

إن كنت تعطى الانطباع بأن صاحب عملك لا يمثل شيئاً كبيراً، أو أن أى شىء تقوم به لا يمثل شيئاً كبيراً، فإن من ينصت اليك سيتملكه الاعتقاد بأنه لن يكون بوسعك أن تصبح شيئاً كبيراً أنت الآخر، أو أنه لن يتاح لك أن تنضم إلى عمله لكى تمارس فيه عملك الذى لا يمثل شيئاً كبيراً، حسب الانطباع الذى تركته فى نفس من أمامك.

إياك وانتقاد منافسيك

الشيء الذي يثير الدهشة، أن الكثيرين من مندوبي المبيعات لا يدركون أبداً أن الناس لا تحب المنتقدين بما في ذلك أولئك من منتقدي منافسيهم ومنتجات منافسيهم. وعليك إذن ألا تقوم بانتقاد زميلك الآخر المنافس لك في منتجات منافسة، بل ولا حتى أن تقوم بانتقاد منتجاته، ذلك إن كنت تريد أن تترك إنطباعاً طيباً عنك لدى الناس عموماً. والذي عليك أن تقوم به بدلاً من ذلك هو أن تعمل فقط على تحسين الفرص أمام منتجاتك، ثم إن الناس تكره بصفة عامة الأحاديث السلبية، والتي منها ولا شك، الأحاديث الانتقادية. وأنت حين تقوم بانتقاد الغير لا تقدم للناس سوى ما يكرهونه، ليس ذلك فحسب، بل إنك تكون بذلك قد أعددت «خشبة المسرح» لحالة مزاجية سلبية، والطريف أنك تأتي بعد ذلك لتتساءل عن السبب في أنك لم تستطع أن تدفع العميل المرتقب للموافقة لك على طلبية منك، بالاضافة إلى أن العقل الباطن لهذا العميل من الذكاء بحيث يستطيع أن يعقل الأمور. إنك تراه قد يردد لنفسه: لابد وأن جوهر المنافسة يشكل شيئاً كبيراً، وإلا فما سبب كل هذا الخوف الذي يعتري رجل المبيعات حتى يصل إلى مثل هذه الابعاد في الانتقاد والتحامل.

دفع الناس للموافقة على ما تعرضه

ليس لك أن تتوقع من الطرف الآخر أن يجيب عليك بـ «نعم» إن كان ما أعددته مجرد أرضية، أو خشبة مسرحية، سلبية. يقول عالم النفس المشهور «هارى أوفر ستريت» في كتابه: «التأثير على السلوك الانساني»، إن أفضل طريقة استطاع علم النفس أن يكتشفها للحصول على الاجابة بـ «نعم» أو للحصول على الموافقة هي أن تضع الطرف المقابل في حالة «نعم» مزاجية، أو أن تخلق الحالة المزاجية التي يمكنها أن تولد الموافقة. ويمكنك أن تحقق ذلك

بخلق جو إيجابي يتسم بالتكامل والثبات، وليس بخلق جو سلبي يستبعد النطق بـ «نعم».

وإحدى الطرق في هذا الاتجاه أن تدفع الطرف الآخر إلى الاجابة بكلمة نعم على عدد من الأسئلة الأولية، مثلاً: أليس هذا لون جميل؟ أو: أليست الصنعة هنا رائعة؟، وبعد أن يجيب الطرف الآخر بكلمة «نعم» بات من الأسهل عليه أن يرد بنفس كلمة «نعم» على «سؤالك الكبير» الذي تختزنه له!

يمكن لكلمة «نعم» أن تكون سلبية أحياناً، ومع ذلك لا ترتكب تلك الغلطة التي أتاها أحد الزملاء ممن أعرفهم في محاولته لوضع هذه النصيحة موضع التطبيق. لقد كان هذا الزميل من النوع المتشائم، وكان مفكراً سلبياً، ورغم أنه يحصل على الإجابات على أسئلته بكلمة نعم، إلا أنها كانت أسئلة من النوع الذي يخلق حالة مزاجية سلبية، وليس حالة إيجابية تتسم بالثبات والتكامل تؤكد وتدعم نفسها بنفسها.

كان يسأل عميله المرتقب: أليست الحرارة مرهقة جداً اليوم؟، وكان العميل يرد بـ «نعم»، لقد التزما معاً وحصرا نفسيهما في خلق حالة مزاجية سلبية أكثر من خلق حالة إيجابية ذاتية التوكيد. ويكون سؤاله الجديد: أكيد إن العالم في ورطة اليوم، أليس كذلك؟ ومرة أخرى يحصل على الإجابة بكلمة نعم. ثم يقول لعميله بعد ذلك: مع الظروف العالمية اليوم لم يعد المرء قادراً أبداً على معرفة ما هو الشيء الذي يمكنه الاعتماد عليه. ويكون رد العميل: هذا صحيح.

فرغم أن صاحبنا قد حصل على «نعم» في الرد على كل أسئلته، إلا أنه لم يخلق سوى حالة مزاجية سلبية تماماً، وهكذا أصبح العميل المرتقب يشعر بالانقباض والكآبة في مثل هذا الاطار العقلي السلبي، ولم يعد في حالة مزاجية تدفعه إلى القيام بشراء أي شيء.

إن المتشائمين والمكتئبين والسلبيين لا يقومون بشراء البضائع، أو بشراء «الأفكار». إنهم يصبحون حذرين مترددين. أما أولئك من المتفائلين المبتهجين من أصحاب الفكر الإيجابي هم الذين يقومون بشراء المعروض أمامهم، بضائع كانت أم أفكاراً. إنهم أكثر كرماً وأكثر رغبة فى التوسع وأكثر رغبة فى انتهاز الفرص.

غالباً ما يمهد سؤالك الأرضية للإجابة . إحدى القواعد الأخرى التى يمكن استخدامها للحصول على الإجابة بكلمة «نعم» هى أن توجه السؤال الذى يتضمن إجابته فى داخله. فبدلاً من أن تقول: هل تحب هذا الصنف؟، عليك بالقول: اعتقد أنك تحب هذا الصنف، أليس كذلك؟ وبدلاً من أن تسأل: هل تحب هذا اللون؟، عليك بالقول: من المؤكد أن هذا لون جميل، أليس كذلك؟، أو: أليس هذا باللون الجميل؟

أما القاعدة الثالثة لمساعدة الناس على قول «نعم» هى أن تومىء برأسك أن تتذكر أن تصرفاتك تؤثر بالفعل على تصرفات الطرف المقابل.

افترض أن الشخص الآخر سوف يفعل ما تريد

يقول الدكتور «البرت ويجام» الذى سبق وأن اقتبسنا منه بعض أراءه: «يكاد لا يوجد ما هو أقوى من فكرة ذلك الافتراض الهادىء بأن الطرف الآخر سيعمل على تحقيق ما تريد منه أن يقوم به».

وأمامنا واحد من أنجح من عرفتهم فى دفع الناس إلى أداء الأشياء، بل ويسرور أيضاً، وأعنى به الدكتور «بييرس ب. بروكس» رئيس شركة التامين على حياة مديرى البنوك الأهلية فى «دالاس بتكساس».

وعندما كان رئيساً لمجلس أمان تكساس، إستطاعت «دالاس» أن تحقق أرقاماً قياسية فى معدلات الأمان بها حتى بات من المعروف أن دالاس قد أصبحت

أكثر المدن أماناً فى الولايات المتحدة، وعندما قام بتنظيم مؤسسة أمريكا لأطفال المقعدين، لم يقم فقط بمنحها الكثير من أمواله بل أنه نجح فى دفع الكثيرين من رجال الأعمال الآخرين لكى يدفعوا ويمنحوا، حتى أن أحدهم قام بمنح المؤسسة كل ما كان يربحه من إحدى شركاته ويحققه من مكاسب فيها. ولم تعمل مقدرته على التنظيم ومقدرته على دفع الناس إلى القيام بأداء أشياء بعينها على تحقيق النجاح له فحسب، بل جعلته من المرغوبين والمطلوبين جداً «كزعيم» لقضايا الإخاء وللقضايا المدنية.

عندما سألت الدكتور «بروكس» عن السر فى نجاحه فى دفع الناس إلى القيام بأداء أدوار معينة كان رده: «فى النادر، بل لم يحدث أبداً أن قمت بسؤال أى انسان «إن» كان سيقوم بأداء عمل ما، لقد كنت أحاول دائماً أن أجد «سبباً شخصياً» يدفع الطرف الآخر إلى الرغبة فى الأداء، ثم افترض بعدها أنه فعلاً يريد القيام بهذا الأداء وأنه سوف يقوم به حقيقة. ثم أعمل على احاطتهم بأننى مؤمن بأنهم يستطيعون القيام بهذا الأداء، وأننى أثق فى مقدرتهم على تحقيق ذلك، وأننى أوكل اليهم بكل الثقة القيام بمهمة طيبة ونبيلة ثم أتركهم بعد ذلك لأنفسهم ليقوموا بأداء هذه المهمة. إن الهبوط الدائم على أكتاف الآخرين لمراقبتهم يتضمن ذلك المعنى من أنك لا تثق فيهم تماماً أو فى قدرتهم على الأداء الجيد. إننى أفترض أنهم سيقومون بالأداء على خير وجه، ونادراً ما كانت خيبة الأمل هى المردود والنتيجة.

وفى كتابه: كيف إستطاعت القوة علي البيع تحقيق نجاحى فى ست ساعات، يمضى دكتور «بروكس» ليحكى لنا كيف يستخدم هذا الأسلوب الخاص بالافتراض الهادىء بأن الطرف الآخر سوف يقوم بالشراء، باعتبار هذا الأسلوب هو أفضل ما يمكن أن يتبع فى مبيعات التصفية.

وهنا أيضاً نصادف ذلك الحافز القوى للانسان للإرتفاع إلى المستوى المتوقع منه.

إن لم تكن تبحث عن المتاعب فلماذا تسعى اليها؟ حاول أن تستخدم هذا الأسلوب مع أطفالك، وتوقف عن استخدام الكلمات التى تكشف أنك تتوقع منهم عصيانك، أو الاشتباك معهم فى الجدال.

مثلاً، إن أردت لأطفالك الذهاب إلى النوم دون مقاومة كبيرة، لا تقل: «جيمى ياحبيبى لقد تأخر الوقت وتريد ماما منك أن تذهب وتستعد للنوم». وإن أردت منه أن يأتى إلى المنزل وأن يستريح، لا تقل له: «أوه، أود أن أكون قادراً أن أدفعك إلى المجيء إلى المنزل وأن تستريح فيه قليلاً، إننى لا أعرف سبب رغبتك فى الجرى هنا وهناك تحت هذه الشمس الحارقة...» إن مثل هذه الأقوال تفترض أنك تتوقع من جيمى أن يثير الجدال معك. إنها تفترض أنه «لا يريد» أن يذهب إلى النوم أو أنه « لا يريد» أن يأتى إلى المنزل ويستريح فيه.

إن ما عليك أن تقوم بمنحة قبلة قبل النوم وتقول له : «حسناً يا جيمى، لقد حان الآن موعد النوم». وإن أردت منه أن يستريح لمدة ٣٠ دقيقة يومياً فحاول تجهيز ساعة «المنبه» لكى تنطلق بالرنين عندما تبدأ فترة الراحة. وعندما ينطلق صوت الرنين إذهب إلى الباب وافتحه له، وقل له ببساطة: «حسناً يا جيمى، بوسعك أن تنهى ما فى يديك فيما بعد، لقد حان وقت الراحة الآن».

على أنه ليس لك أن تتوقع أن تعمل هذه الطرق وتنجح بصورة كاملة، خصوصاً إن كنت قد علمت «جيمى» لفترة طويلة فكرة أنك تتوقع منه أن يتجادل معك وأن يبدى المقاومة، إلا أن هذه الأساليب سوف تعمل بصورة أفضل من قيامك بالتوسل أو بالزجر والتعنيف، ثم إنها أسهل بالنسبة لأعصابك وأكثر راحة لها.

عندما كان أحد محررى الصحف المشهورين فى زيارة إلى مكاتب تحرير جريدة «كريستيان ساينس مونيتور»، قام بالتطلع حوله، ولما لم يجد أى لوحات تحض على عدم التدخين سأل: هل هناك أى قواعد لديكم ضد التدخين هنا؟

ورد عليه محرر الجريدة: «لا قواعد هناك، ولم يحدث أن تلقى أى أحد أى قواعد».

ورغم أن هذا المحرر الزائر كان من المدخنين «العظام» وأنه قد تم إخباره بأنه لا توجد أى قواعد ضد التدخين، إلا أنه وجد نفسه ببساطة عاجزاً عن القيام بالتدخين، لقد كان أثر معرفته بأنه لا يتوقع منه أن يدخن أصلاً، قوياً وحاسماً وفعالاً.

خلاصة الفصل الخامس

١ – عند تعاملك مع الناس، عليك بأن تقوم بعزف النغمة الأساسية «للمقطوعة» كلها وذلك منذ بداية اللقاء والمقابلة.

٢ – إن بدأت بنغمة رسمية سيصبح اللقاء رسمياً، إبدأ بنغمة قوامها المودة وسيصبح اللقاء ودوداً، وجهز خشبة المسرح لنقاش يتفق مع طبيعة رجال الأعمال، وسوف يكون اللقاء لقاء أعمال بالفعل. إبدأ بنغمة الاعتذار وستجد أن الطرف الآخر يدفعك إلى عزف هذه النغمة طول الوقت.

٣ – عندما تلتقى بأحد الأشخاص لأول مرة، فإن الانطباع الذى تتركه عنك لديه عندئذ، من الممكن له أن يشكل له رأيه الأساسى فى تقريره للنظرة التى ينظر بها اليك بقية حياتك.

٤ - يميل الآخرون إلى تقبلك حسب تقييمك لنفسك، فإن كنت ترى فى نفسك أنها لا تمثل شيئاً، فإنك بذلك إنما تطالب الآخرين بأن يصدوا عنك ويردوك عنهم.

٥ - أحد أفضل الوسائل التى تم اكتشافها لترك الانطباع الجيد عنك فى نفوس الآخرين، لا يكون فى السعي الدؤوب لترك هذا الانطباع لديهم، ولكن بتمكين الطرف الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

٦ - لا يحكم الناس عليك من خلال رأيك فى نفسك فحسب، ولكن من آرائك التى تصدرها حول الأشياء الأخرى مثل وظيفتك وشركتك وطريقتك فى التنافس.

٧ - الأفكار السلبية تخلق أجواء سلبية. لا تكن من المنتقدين، ولا تكن من المتذمرين الساخطين.

٨ - إن الطريقة نفسها التى توجه بها أسئلتكم هى التى تمهد الأرضية وتعد خشبة المسرح أو تقدم النغمة الأساسية لردود الطرف المقابل، لا توجه الأسئلة التى أجابتها «لا» إن كان ما تريده هى الاجابة بـ «نعم»، ولا توجه أسئلة أو تصدر تعليمات تعنى ضمنا وتدل على أنك تتوقع المتاعب. لماذا تسعى وراء المتاعب؟

الباب الثالث
أساليب عمل الصداقات والحفاظ عليها

يحتوى هذا الباب على ما يلي :

الفصل السادس :

الأسرار الثلاثة لاجتذاب الناس وكيفية استخدامها.

الفصل السابع :

كيف تُشعر من أمامك بالود من أول لحظة.

الفصل السادس

الأسرار الثلاثة لاجتذاب الناس وكيفية استخدامها

ما سر الشخصية الجذابة؟ إننا نعرف جميعاً ذلك النفر من الناس الذين يبدون ببساطة قادرين على جذب العملاء والأصدقاء، ونقول عنهم إن الناس تنجذب إليهم أو أن نقول: «إنه باختصار يجذب الناس إليه»، ومثل هذه التعبيرات دقيقة في وصفها، ذلك أنك لا تستطيع إرغام الناس على حبك، لكن تستطيع أن تجتذبهم إليك إن قمت بإشباع ثلاثة أنواع من الجوع الانساني.

ولو قمت بوضع شريحة من اللحم الفاخر على عتبة الباب الخلفي لمسكنك، لن تجد نفسك مضطراً لدفع قطيع الكلاب المحيط بمنزلك لكي يجيء ويسرع إلى دارك. إنه سيتواجد عندك من تلقاء نفسه. وإذا ما عرف عنك أنك تمتلك تلك الأطعمة الأساسية الثلاث التي أريد أن أحدثك عنها في هذا الفصل من الكتاب، فإن الناس سوف تنجذب وتأتي إليك.. بنفس الطريقة!

الصداقة لا تتم من تلقاء نفسها، فنحن نقوم «باختيار» أصدقائنا، وسواء كنا واعين أو غير واعين، يتم اختيارنا لهم على أساس الحاجة والجوع، فقد يكون

«سام»، مثلاً، ألطف الجميع وأرقهم وأكثرهم تقديراً للآخرين عن كل من قابلتهم في حياتك كلها، ومع ذلك فقد لاتختاره صديقاً شخصياً لك لسبب بسيط، هو أنه لا يقدم لك أي طعام يغذي جوعك، وقد لا تجد نفسك في الواقع شاعراً بالارتياح في وجوده وحضرته معك، بل قد تكون كل الصفات الطيبة التي تفيض منه طول الوقت سبباً في إحساسك بالذنب والدونية، وعلى ذلك، رغم أن «سام» فتى لطيفاً فعلاً، إلا أنك تتحاشاه وكأنه الطاعون نفسه.

الوصفة الثلاثية لاجتذاب الناس

أعرض عليك هنا أنواع الجوع الأساسية الثلاثة التي يعاني منها كافة البشر، ويمكن لك أن تطلق عليها أسلوب «ثلاثية أ» لكسب الأصدقاء، والتي إن قمت باستخدامها، مع إدراكك لما يكمن وراءها، فستجد أن المزيد والمزيد من الناس قد أقبلوا عليك وهي:

١ - التقبل

تقبل الآخرين للمرء «فيتامين» في حد ذاته. إننا جميعاً نشعر بالجوع إلى تقبلنا على حالتنا. إننا نريد ذلك الشخص الذي يمكننا أن « نسترخي» في وجوده، ذلك الذي نستطيع معه أن نترك شعرنا على ما هو عليه دون تمشيط وأن نتحرر من وجود أحذيتنا في أقدامنا.

إن القليلين جداً منا من يمتلكون شجاعة أن يكونوا أنفسهم بالكامل وبصورة طبيعية عند تعاملهم مع العالم الخارجي بصفة عامة، لكننا نحب أن يكون لدينا ذلك الشخص الذي نستطيع فيه أن تكون أنفسنا على طبيعتها معه، ذلك أننا نعرف أننا مع مثله يمكن تقبلنا على ما نحن عليه.

أما الشخص المنتقد الذي يتصيد الأخطاء والذي لا يرى في الآخرين سوى سقطاتهم، والذي غالباً ما يقوم بتقديم الاقتراحات للعلاج فله أن يهنأ لأنه لن يقع أبداً تحت أقدام الجموع المتزاحمة المندفعة في هرولة نحوه لكي يصبحوا أصدقاء حميمين له!

ومن المطلوب منك ألا تضع معايير شخصية صارمة للطريقة التي تعتقد أن على الآخرين أن يتصرفوا بها، فعليك أن تعطي الطرف الآخر حق أن يكون نفسه، فإن كان يتصف ببعض الغرابة، فليكن، فليس عليك أن تصر على أن يفعل ما تفعل وأن يحب كل شيء تحبه أو تهواه. ودعه يتمتع بالاسترخاء عندما يكون معك.

والغرابة الشديدة هي أن أولئك الذين يتقبلون ويحبون الناس على ما هم عليه يتمتعون باكبر تأثير في تغيير سلوك الآخرين إلى الأفضل. لقد استطاع أكثر من رجل متزوج أن يتحول بشخصيته من الشراسة والخشونة إلى أن أصبح مواطناً «متكاملاً» وسوف يقول لك (إن استطعت الحصول عليه للحديث معه) إن الشيء الوحيد الذي مكنه من التغير هو «ثقة زوجتي في» أو «إن الأمر ببساطة هو استمرار إيمان زوجتي بي، فلم يحدث أبداً أن انتقدتني أو نكدت علي، بل فقط استمرت في إيمانها بي، وعلى نحو ما، كان علي أن أتغير».

وكما قال أحد علماء النفس: «ليس بمقدور أحد أن يقوّم إنساناً آخر، ولكن بحبك لهذا الإنسان الآخر علي ما هو عليه، تستطيع أن تمنحه القوة لتغيير نفسه».

إن هناك الكثيرين من الناس المتازين الذين يملكون التأثير القليل أو أن لا تأثير لهم بالمرة على الآخرين ممن كان عليهم أن يتأثروا بهم إلى الأفضل، لسبب بسيط هو أنهم عجزوا عن منح الآخرين أى تقبل لهم على حالتهم، بل أنهم يلقون عليهم بفكرة أنه ينبغى عليهم أن يتغيروا حتى يمكن لهم أن يحظوا بتقبلهم لهم.

إننا لا نملك سجلاً عن أى ممن استطاعوا أن يقوموا بتغيير مسلك أى «خطاء». لقد كان هؤلاء القوم أناساً طيبين، وكانت طيبتهم نفسها هى التي قامت بالفصل بينهم وبين الآخرين.

كيف يستطيع علماء النفس مساعدة الناس إلى الأفضل؟ هل حدث مرة أن فكرت فيما يحدث بالفعل للشخص الذى يتم تحليله نفسياً؟ إننى لا أتحدث عما تقدمه أفلام السينما، ولكنى أتحدث عن الحالات الحقيقية فى الحياة، حيث يكون هناك ذلك الشخص الذى يعانى من كافة أنواع الخوف والمشاكل، ذلك الذى يعجز عن أن يتماشى مع نفسه والذى لا يستطيع أن يساير الآخرين، وحيث يتم «علاجه» لمجرد ذهابه مرتين فى الأسبوع إلى مكتب الطبيب والتحادث معه.

منذ فترة بسيطة التقيت بأحد المحللين النفسيين البارزين فى حفل على العشاء، وتطرق بنا الحديث إلى الكلام عن مسألة «التقبل» فى العلاقات الإنسانية.

وقال لى: «لو أن الناس قاموا بممارسة التقبل بالفعل لتوقفت أعمالنا، ذلك أن جوهر علم النفس التحليلى هو أن المريض يجد شخصاً يتقبله، الذى هو الطبيب النفسى ذاته، ومعه يتاح له لأول مرة أن يترك شعره

على حاله فى وجود آخرين، ويخرج من نفسه مخاوفه وتلك الأشياء التى يخجل منها، والطبيب ينصت إليه دون أن يبدى أى دهشة أو جزع أو يصدر أى أحكام أخلاقية على ما يسمع، ولأنه قد وجد إنساناً يبدى تقبله له رغم كل أخطائه وأموره المشينة، يصبح قادراً على تقبل نفسه، وبذا يبيت على الطريق الذى ينعم فيه بحياة أفضل».

كيف تتحقق الوعود

التى قطعتها على نفسك عند الزواج

تقول الدكتورة «روث باربى» إنه يمكن تفادى الكثير من التعاسة الزوجية لو استوعب شباب الأزواج والزوجات تلك الكلمات التى رددوها فى حفل الزواج واحتفظوا بها فى قلوبهم: «إننى آخذ هذا الرجل (أو هذه المرأة).. لأكون معه فى السراء والضراء..» وتقول الدكتورة إن عليك أن تتقبل الشخص الآخر وترضى به على ما هو عليه.

وتواصل الدكتورة روث القول: إن التقبل العاطفى لا يعنى الحط من قيمك التى تؤمن بها، إنها الطريقة التى تشعر بها حيال أحد الأشخاص وليس الطريقة التى تفكر بها فيه، إنها التوكيد عليه كشخص، إنه الاعتراف الجذرى والأساس بأنه «شىء» تستطيع أن تتقبله وترضى به، إنه الأمر الذي يتعلق بالجوهر الذي صنع منه الكيان وليس بما يفعله أو لا يفعله هذا الكيان.

إن كل منا بحاجة إلى هذا الشعور بالتقبل، ولا يوجد هناك من يتقبله الجميع، بل ومن الحماقة محاولة تحقيق ذلك، لكن ينبغى لكل منا أن يكون مقبولاً لدى من يعنوننا ويهموننا. إن العقاب الذى عانى منه بطل رواية «رجل بلا وطن»

هو ذلك العقاب المتمثل في أن أحداً لم يتقبله أو يرضى به على الإطلاق؛ حتى أكثر الناس ادعاء ممن نصبوا أنفسهم ضد العالم بأكمله يشعرون بالحاجة إلى هذا التقبل والرضا. هتلر نفسه، مثلاً، عمل على إحاطة نفسه بمجموعة صغيرة من المعجبين به، وكان يأخذهم معه حيثما ذهب.

التقبل سلاح ذو حدين

إحدى مآسي مجتمعنا هي أن الحاجة إلى التقبل تعمل ضد المجتمع كما أنها تعمل لأجله. إن الكثير من عصابات المراهقين التي تقفز إلينا في أنحاء البلاد، مثلاً، ترجع بلا شك في معظمها إلى أن هؤلاء الصبية، والذين لم يتم تقبلهم في الأماكن الأخرى في المجتمع، يحظون فعلاً ببعض الأهمية الشخصية ويتمتعون بالإحساس بالانتماء، وذلك من خلال تقبل أعضاء عصاباتهم لهم.

وهناك مأساة أخرى، فيحدث كثيراً عندما يخرج أحدهم من السجن، يكون من المحتمل له أنه قد استوعب درس الحبس وأنه قد خرج منه وهو يحمل في نفسه أفضل النوايا، إلا أنه سرعان ما يكتشف أن الذين سبق حبسهم لا يتمتعون بتقبلهم ضمن « الناس المهندسين»، وأن المكان الذي يمكن له فيه أن يحظى بالشعور بذلك هو الموجود بين المجرمين الحاليين والسابقين.

كيف تدفعين زوجك إلى النجاح

ذكر لي أكثر من واحد من كبار رجال الأعمال أنهم يحبون قبل أن يقوموا بترقية أحد رجالهم، معرفة بعض الأشياء عن زوجته، وهم لا يهتمون كثيراً إن كانت بهية الطلعة أو جذابة، أو أنها طباخة ماهرة. إن ما يهتمون به في المحل الأول هو معرفة ما إذا كانت تمنح زوجها الشعور بالثقة في نفسه.

وقد عبر أحد رؤساء الشركات عن هذا الأمر فقال: «عندما تتقبل الزوجة زوجها وتمنحه الشعور بأنها سعيدة معه على حالته، يصبح الأمر أشبه بحصول الزوج على جرعة ثقة إضافية في نفسه في كل مرة يعود فيها إلى منزله، وتراه يردد لنفسه: «إن كانت تحبني، فربما كان ذلك يعني أنني لست بالشخص السيء على أي حال»، وإن بدا عليها حبها له وإيمانها به، ردد لنفسه: «ربما أستطيع القيام بالمهام التي تنتظرني بالنهار»، وعليه يخرج في صباح اليوم التالي ليقابل العالم بوجه يفيض بالثقة بالنفس ويشعوره أنه مهما صادفه في طريقه فسيكون قادراً على التعامل معه ومعالجته.

«لكن عندما يرجع الرجل إلى منزله ليجد في استقباله زوجة نكدية دائبة الشكوى والتعنيف يصبح الأمر أشبه بمن تخاذلت كل قواه وانتزعت منه، فسخطها المتواصل عليه يقطع عليه الطريق ويضيف إليه «جرثومة» التشكك في نفسه. ويبدأ فعلاً في الشك في نفسه وقدراته».

وكان على هذا الرئيس أن يضيف ويقول: إن الزوجة التي تمنح تقبلها لزوجها، فإنها لا تمنحه بذلك جرعة للثقة بالنفس فحسب، ولكنها تمنحه أيضاً جرعة من الحنان الإنساني وذلك النوع السهل من الانسجام، ذلك لأنها بتقبلها إياه، إنما تساعده على أن يحب نفسه أكثر، وعندما يحب نفسه أكثر يصبح أسهل في الانسجام والتعامل معه كما أنه سيصبح أكثر اهتماماً بها ورعاية لها. ومن جهة أخرى، فإن الزوجة التي تمارس النكد بصورة متصلة، لن تحصل سوى على عكس ما تريد. إنها تساعد بذلك زوجها على أن يحب نفسه بدرجة أقل، وكلما غاص احترامه لنفسه إلى أسفل وتدنى، كلما أصبح أكثر ميلاً لاستثارتها وتصيد الأخطاء لها، ربما كان ذلك، على أي حال، نوعاً من «العدالة الشاعرية» التي حدثونا عنها عند الكلام عن شكسبير.

وبالطبع فإن كل ما ذكرته عن الزوجات ينطبق تماماً، إن لم يكن أكثر، على الأزواج. فمن الممكن للأزواج أن يكونوا «أعظم» من النساء في النكد وأكثر منهن سخرية وتصيداً للأخطاء. إن الزوج الذى تتضائل «الأنا» لديه، قادر أيضاً على الحصول على ما يطلبه ويسعى إليه!

٢ – القبول

الوصفة السحرية الثانية فى «ثلاثية أ» هى جوع الجميع إلى «القبول».

والمدى الذى يصل إليه القبول أبعد من ذلك الذى يصل إليه التقبل، فالتقبل سلبى فى معظمه عند المقارنة. إننا نتقبل الآخرين على علاتهم وأخطائهم وقصورهم، ومع ذلك نمنحهم صداقتنا. أما القبول فيعنى شيئاً أكثر إيجابية. إنه يصل فى مداه إلى ما هو أبعد من مجرد التسامح عن أخطاء الآخرين. إنه يصل إلى محاولتنا إيجاد أشياء إيجابية يمكن لنا أن نحبها فيهم.

ومن الممكن لك أن تجد دائماً ما توافق عليه فى الشخص الآخر، ومن الممكن أيضاً أن تجد فيه مالا توافق عليه، فالأمر كله يعتمد على ما تبحث عنه. فإن كانت شخصيتك من النوع السلبى، فإنك تقوم بالبحث دائماً عن «الشوائب»، ودائم اليقظة لكل مايمكنك ألا توافق عليه.

أما إذا كنت من أصحاب الشخصية الإيجابية، فإنك تكون منتبهاً للأشياء التي يمكن لك أن توافق عليها.

إن الشخصيات السلبية تخرج منا بالفعل أسوأ ما فينا، ذلك إنها تبرز كل ما هو خطأ فينا. أما الشخصيات الإيجابية فتخرج ما هو طيب فينا

بإبرازها تلك الأشياء التى يمكن لنا أن نرضى عنها ونوافق عليها. إننا ننعم بضوء شمس «قبولها»، وهو شعور يتسم بالروعة التي تمكننا من البدء في محاولة تنمية خصائص وخصال أخرى من شأنها أن تجلب إلينا القبول والرضا وأن تمنحنا هذا الشعور الجميل بأكمله مرة أخرى من جديد.

علاج الأطفال الذين لا سبيل إلى إصلاحهم

حكى لي أحد الأطباء النفسيين منذ فترة قريبة، إنهم جاءوا إليه بأحد الأولاد ممن يطلقون عليهم لفظة: لا يرجى فيهم الإصلاح، وكان من المفترض أن يكون هذا الطفل من النوع الذي لا يمكن التحكم فيه أو السيطرة عليه. كان الطفل متقلب المزاج، حتى إنه في البداية لم يعن بالتحدث إلى الطبيب بالمرة، وبدا الأمر وكأنه لا توجد وسيلة للإمساك بطرف الخيط الذى يقود إليه وإلى نفسيته. غير أن الطبيب استطاع أن يلتقط الخيط في النهاية من «إشارة» جاءت ضمن ملاحظة أبداها الأب عندما قال: «هذا هو الطفل الوحيد الذي صادفته في حياتي ولا يتمتع بأى خصلة حميدة فيه، حتى ولا خصلة واحدة».

وبدأ الطبيب النفسى في البحث عن شىء واحد في الطفل يستطيع أن يوافق عليه ويقبله، ووجد الكثير! لقد وجد أن الصبي يحب حفر الرسوم على الأخشاب، ولقد قام بحفر بعض الرسومات على أثاث المنزل الأمر الذي تلقى عليه العقاب من والديه. وجاء الطبيب بعدة للحفر للصبي عبارة عن مجموعة من السكاكين الخاصة بالحفر، والتي أحضر معها بعض الأخشاب الناعمة، كما قدم إليه بعض الاقتراحات عن كيفية استخدامها ولم يمنع عنه قبوله للأمر كله وموافقته عليه، وقال له: «هل تعرف يا چيمى إننى أعلم أنك تستطيع أن تقوم بالحفر أفضل من أى صبى آخر عرفته في حياتي».

وحتى نختصر القصة نقول إن الطبيب سرعان ما وجد أشياء أخرى يقبلها في الصبي ويوافق عليها. وحدث في أحد الأيام أن فاجأ جيمي الجميع بقيامه بتنظيف غرفته دون أن يسأله أحد أن يفعل ذلك، وعندما سأله الطبيب لماذا فعل ذلك، قال له: «لقد اعتقدت أنك ستحب ذلك».

لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة

كلنا جوعى «القبول» الذي يعبر عنه بالثناء، وليس من المتعين أن يكون ما يشبع جوعنا هو الشيء الكبير. قم بالثناء على السمسار في البورصة وعلى مقدرته في شراء وبيع الأسهم، ولن يكون للأمر كله سوى أثر بسيط عليه، ذلك أنه سيميل إلى الإعتقاد أنك تقصد مجرد مداهنته لأن نجاحه في عمله كسمسار للأسهم واضح للغاية. لكن إن أخبرته أنك توافقه وتثنى على طريقته في شى اللحم فوق الفحم مثلاً، فستجده قد ردد لك اسمك مقروناً بالدعاء لك بالبركة!

وهناك قاعدة جيدة جديرة بالتذكر عند مجاملة الناس ويمكن إيجازها في: إن الناس يسعدها أكثر عند مجاملتهم أن تقوم بالثناء عليهم في أى من الأمور التى لا تتصف بالوضوح الصارخ، فلو كان أحدهم يتمتع بقوام يماثل قوام أحد أفراد الإغريق القدامى مثلاً، فالواقع أنه يدرك ذلك سلفاً، وليس في حاجة إلى مجاملتك المتأخرة بأن تلفت نظره إلى ذلك، والواقع أيضاً أنه ليس لديه أى شك في هذه الحقيقة عن نفسه، غير أنه قد يكون ممتازاً في أشياء أخرى لا تبدو واضحة للغير، والذي عليك هو أن تبحث عنها وتقوم بتقريظه عليها، وبعدها شاهد ذلك التوهج والتألق الذي يكسو كل كيانه!

وأن تقدر شخصاً يعنى أنك ترفع من قيمته، وعلى ذلك فإن «يقدر» هنا تعنى «رفع القيمة»، وعكسها يبخس أو ينقص، بمعنى الحط من القيمة.

٣ – التقدير بشكل السحر

هناك جوع آخر رئيسي وهو الجوع إلى التقدير. وعكسها «يبخس» وتعنى أن «تحط من القيمة». ونحن دائمي التطلع إلى أولئك الذين يرفعون من قيمتنا وليس إلى أولئك الذين يحطون منها.

منذ وقت قريب ذكر لي الدكتور بييرس ب. بروكس أن النجاح الذي حققته شركاته للتأمين إنما يرجع لهذا الشعار: «إننا نقدر عملاءنا»، وعندما سألته كيف تأتى لمثل هذا الشعار البسيط أن يصنع مثل هذه المعجزة (فقد وصفت إحدى مجلات التأمين الرئيسية نمو شركاته على أنه إعجاز)، أوضح الدكتور بييرس لي حقيقة أن كلمة «يقدر» هى عكس كلمة «يبخس»، وهذا كل ما هنالك.

وقال: «إننا نقدر عملاءنا إلى درجة كبيرة للغاية، وإننا نجعلهم يدركون أننا فعلاً نقدرهم للغاية؛ فنحن نعرف أن نجاح أى شركة إنما يعتمد على نجاح عملاءها. إنهم مهمون لدينا. إننا نراهم أفضل وأهم عنصر في دنيا الأعمال، وعليه فإن كل تعامل لنا معهم يقوم على هذا الأساس. إنك عندما تقدر أحد الأشخاص فإن ما تقوم به بالفعل هو أنك تجعله أكثر قيمة وأكثر نجاحاً».

للآخرين قيمتهم الكبرى لديك

عليك فقط أن تتوقف وأن تفكر في مدى قدر وقيمة الآخرين لديك: زوجتك، أطفالك، رئيسك في العمل، موظفيك، عملاءك. عليك بالتوكيد على قيمتهم وقدرهم في ذهنك، ثم اوجد السبيل الذي تستطيع به إحاطة الطرف الآخر علماً بتمتعه

بتقديرك الكبير له، وإنك تقدره للغاية. وعليك أن تتذكر دائماً أن الناس هم أهم الموجودات على سطح الأرض. وإليك الآن بعض الطرق التي تعبر عن التقدير، والتي أطلب منك أن تقوم بالتفكير فيها قليلاً ثم تفكر أيضاً في إضافة المزيد إليها .. من عندك:

١ - لا تبقى علي الناس في حالة انتظار إن كان بوسعك أن تتصرف وتساعد.

٢ - إن قدم إليك أحد الزوار وكنت عاجزاً عن مقابلته من فورك، عليك إحاطته علماً بوجوده، وأنك سوف تلقاه في أسرع وقت ممكن.

٣ - قم بتوجيه الشكر إلى الناس.

٤ - خص من تتعامل معهم بمعاملة متميزة خاصة.

تحتاج الفقرة الأخيرة رقم ٤ إلي مزيد من التعليق. إن من أكثر الأمور التي تنتقص من قدر الإنسان وتحط من قيمته وتبخسها هى أن يلقى المعاملة الروتينية المعتادة. إننا جميعاً نتطلع إلى المعاملة الخاصة لنا كأفراد، وأن يعترف بقيمة كل منا المنفردة، فإن اكتشفت «ماري» أن الكلام الذي يردده «چون» على مسامعها، هو نفسه الذي يعيد ترديده على مسامع غيرها من الفتيات، تملكها شعور بأن «چون» يقوم بالحط من قيمتها، لأنها كانت تفضل أكثر لو انفردت بكلماته وكانت لها وحدها.

ذكر لي الدكتور «بروكس» أنه بعث ذات مرة بخطابات الإستمارات الخاصة بفرص العمل القائمة في أحد الأقسام الفرعية التي كان يفتتحها، وكان الخطاب يبدأ بكلمتي: صديقي العزيز، إلا أن الاستجابة وصلت إلى درجة الصفر تقريباً؛

وبتبديله لهاتين الكلمتين وبوضعه لاسم المرسل إليه حتى أصبح المدخل على هذا النحو «عزيزى السيد سميث»، أى أن الخطاب يختص بالسيد سميث وليس أى أو كل أحد، كانت الاستجابة ناجحة للغاية، والردود التي وصلت أكثر مما تتوقع.

ليكن حديثك كشخص يخاطب شخصاً
وليس كجماعة تخاطب جماعة

يكره الناس أن يتم تصنيفهم وحصرهم في إطار فئات عامة مثل: العملاء، الناس، الأطفال، المتزوجون، إن ما يريدونه هو أن يعترف بهم كفرادى:كعميل معين متفرد، وكشخص بعينه، أو كزوج بذاته. والمتشكك الذي يردد: «كل العملاء متماثلين» مقدر له التدحرج على طريق الإفلاس سواء أدرك ذلك أم لم يدرك. والمرأة التي تقول «إن كل الرجال مثل بعضهم البعض» أميل إلا أن تحيا بقية عمرها فى أحضان «العنوسة»، ومن السهل أن تقع في عادة معاملة الناس كعملاء في عمومهم، إلا أن ذلك لا يجدى، وعليك أن تتذكر، مهما كان نوع العمل الذى تؤديه، أنك لا تتعامل أبداً مع «العملاء» كشيء مجرد، بل إن من تتعامل معه هو على الدوام شخص واحد منفرد متفرد. ولن يقدر لك أبداً أن تتعلم كيفية مسايرة الناس في جموعهم، إنك تتعلم كيف تساير هذا الشخص أو ذاك الفرد. لا يوجد هناك ما يسمى بالناس، فالعالم يعمره الأشخاص الأفراد، وكلمة الناس ليست سوى كلمة مجردة.

إننا نهوى الذهاب إلى تلك المطاعم التى نلقى فيها معاملة خاصة ننفرد بها، ولا يتطلب الأمر في ذلك شيئاً كثيراً، فقد يكفي أن ينادي كبير الخدم باسمك وهو يردد: «سيد جونس، قد يسعدك أن تعلم أن لدينا شيش كباب هذه الليلة».

وقد يقول أحدهم لنا: «إننا عادة لا نفعل ذلك، ولكن بالنسبة لحالتك فسوف أقوم باستثنائها»، والذي يحدث وقتها أن تتوهج وجوهنا بالفخر والتألق.

«مدام سميث إنني سأقوم شخصياً – ولاحظ شخصياً هذه – بالعناية بهذا الموضوع وأعمل على أن تحصلين على ما تريدين».

حتى الأطفال يستجيبون لهذا السحر. فهم لا يحبون أن يعاملوا كأطفال في جموعهم، ولكن كچيمي وچونز، إنهم يحبون أن يعاملوا كأفراد، ولا تقارن طفلك بأي طفل في شارعكم. إن هذا يحط من قيمته وقدره. ويقوم الكثير من الرجال عند تقديمهم لعائلاتهم «بتفريد» زوجاتهم باعتبار الزوجة شخصياً فرداً، يقول الزوج: «أقدم إليكم السيدة چونز»، ثم يزيح بتلويحة من يده أطفاله الثلاثة ويكمل: «وهؤلاء هم أطفالي». لماذا يجردهم من شخصياتهم؟ لماذا يحرم كل منهم من تفرده ومن اعتباره فرداً بذاته لماذا لا يقوم بتقديم كل منهم بنفس الطريقة التي يقدم بها الشخص الفرد؟

واسترشاداً بذلك، ان حدث وأن تم تقديم أحد الصغار من المراهقين إليك فعليك أن تتعامل معه وكأنهم يقدمون إليك أحد مديرى البنوك، وبدلاً من أن تكتفي بإشارة من اليد وأنت تقول: «هاى»، لماذا لا تقوم بالمصافحة باليد وتقول: أهلاً «ديك»، انني سعيد للغاية بلقائك؟».

خذ الدرس من أمنا الطبيعة

خذ الدرس من الزهور، إنها تعرف كيف تجتذب النحل إليها. إنها تريد من النحل أن يلقحها. إنها في حاجة إلى النحل، وبدلاً من القيام بالمناشدة أو اللوم أو الإكراه، تقوم بمجرد وضع وتقديم القليل من الرحيق، فالزهرة تعرف جوع النحلة وتلهفها إلى الرحيق. ولذا فإنها تقدم ما يشبع هذا الجوع.

ولو قمت بتحليل الشخص الذي يتمتع بشخصية جذابة فإنك سوف تجد أنه أيضاً يقدم الطعام لإشباع تلك الأنواع الأساسية من الجوع التي يعاني منها البشر.

وهناك قول قديم (ساري المفعول): العسل يجذب الذباب إليه أكثر من النحل، أو بعبارة أخرى، أن عليك أن تشق طريقك إلى ما تريد بالكلام العذب. وإذا اقتربنا أكثر بالنظر لعرفنا أن العسل يجذب الذباب إليه لسبب بسيط وهو أن هذا العسل يشكل غذاء يسعى إليه الذباب ويريده ويحتاجه. ضع صحناً من العسل ولن تحتاج إلى أن تذرع الشارع ذهاباً وإياباً وأن تعلن للذباب عن وجود العسل، ولن تضطر إلى تنظيم اللجان كى تقنع الذباب أن عليه أن يحضر ويجيء، ذلك لأنه سيكون هناك من قبل حملتك وإعلانك.

انك عندما تبدأ في تقديم هذه الأطعمة الرئيسية الثلاث، يبيت في وسعك أن تطمئن إلى توافد الناس عليك فى وفود وجماعات.

خلاصة الفصل السادس

١ - السر الحقيقى للشخصية الجذابة هو منح الآخرين الغذاء الذى يشبع جوعهم، فالناس تشعر بالجوع إزاء أشياء معينة كما يحدث للذباب مع العسل.

٢ - استخدم «وصفة ثلاثية أ» لاجتذاب الناس.

التقبل :

تقبل الناس على ما هم عليه، واسمح لهم أن يكونوا أنفسهم بلا تكلف. لا تصر على أن يكون الشخص «كاملاً» قبل أن تحبه؛ ولا تفرض قيماً صارمة على الآخرين الالتزام بها حتى يحظوا بتقبلك لهم ورضاءك عنهم.

ليس عليك أن تساوم على هذا الرضا ولا تقل «سوف أتقبلك لو أنك كنت هذا الشخص أو ذاك، أو لو أنك قمت بتغيير طريقك حتى تتناسب معي».

القبول :

ابحث عن شيء يتوفر فى الآخرين ويحظى بقبولك. قد يكون ذلك الشيء بسيطاً أو بلا قيمة كبيرة، لكن عرفه بأنك تقبل فيه هذا الشيء وترضى عنه، وتأكد بذلك أن عدد الأشياء التي سترضى عنها فيهم سوف يبدأ في النمو والازدياد. وعندما يشعر الطرف الآخر بقبولك العادل ورضاك، سوف يعمل على البدء في التغيير من سلوكه حتى يتسنى له أن يحظى بقبول تلك الأشياء الإضافية التي زادت والرضا عنها.

التقدير :

أن تقدر الشخص يعنى أن ترفع من قيمته، والعكس هو الحط من القيمة. ويجب أن يعرف الآخرون عنك أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم، وعاملهم على أساس أن لهم قدرهم لديك. لا تتركهم في انتظارك ووجه إليه الشكر وتعامل مع الناس بطريقة متميزة وخاصة ومتفردة تختصهم بهم وحدهم.

الفصل السابع

كيف تُشعر من أمامك بالود من أول لحظة

هل سمعت عن أولئك الذين يتميزون بأن كل من يلتقون بهم ليسو بغرباء عليهم؟ إنهم أولئك الذين يخلقون الود الفورى ويكونون الصدقات من أول لحظة. فالمرء منهم يجلس في إحدى الحافلات بجوار غيره ليستفيض معه فى الحديث وكأنهما صديقان من فترة طويلة، ويقوم بزيارة لوجه جديد لأول مرة وسرعان ما يبدأ فى التعامل معه وكأنهما صديقان معاً طول عمريهما.

ونجد من جهة أخرى أننا نعرف بعض الأبناء الذين يتسمون بالرقة واللطف وهو الأمر الذي تلمسه إن عرفتهم جيداً. إلا أن الصعوبة تكمن فى صعوبة معرفة ذلك عنهم لأول وهلة.

إن المجموعة الأولى من هؤلاء الناس تبدو وكأنها تملك سحراً خاصاً قادراً على خلق شعور المودة فى الآخرين بسرعة، بينما المجموعة الثانية التي يصعب التعرف عليها على الفور يتعثرون في انسجامهم مع العالم: فبينما يقومون هم بالتمهيد لزرع المودة، يكون الآخر، من القادرين على خلق المودة الفورية، قد فاز بصفقة العمل وأخذها لنفسه.

كيف تستخدم المفتاح السحرى الذي يحقق المشاعر الودية وتبادل الحديث؟ لقد صادفت هذا النوع من الناس الذين يسهل التعرف عليهم والتحادث معهم وذلك عندما كنت طالباً في الجامعة. كنت وقتها ضمن أفراد المعسكر الخجول فيما يتعلق بأمور الفتيات والعلاقة معهن. وكنت إن لمحت إحداهن من صاحبات المظهر الجميل، كنت أشعر بالرغبة في أن أتواعد معها على اللقاء بها، إلا أنني بدلاً من أفعل وأنفذ كنت أقول لنفسي «إنها لن تحب أن آتي إليها وأطلب منها موعداً، ولربما اعتقدت أنني مجرد طالب جديد «غشيم»، بل وربما أنها تواعد غيري الذي من الجائز أن يكون أفضل الطلبة وأحسنهم منظراً، وبالتالي فإنها لن تقوم بمجرد التفكير في الخروج معي.

وهكذا كنت أتراجع لأعود إلى التفكير في الطريقة التي يمكنني بها تقديم نفسي إليها، وماذا سوف أقوله وأحكيه لها. وأحياناً أخرى كانت تتملكني الشجاعة الكافية لكى أبدأ في محادثة إحدى الفتيات ممن لا أعرفهن فأمضي إليها أتمتم وأغمغم بكلمات الخطبة الصغيرة التي أعددتها للمناسبة، والذي حدث أن تسع فتيات من كل عشر منهن كن يتصفن بنفس الطريقة التي توقعت أن يكون بها رد فعلهن، كما رسمتها من الأصل في خيالي. فالواحدة منهن تبدى ضيقها مني وهى تردد: «لا أعتقد أنني أعرفك من قبل»، بل ويظهر أنها كانت تتسلى بسلوكي المرتبك وحالي الذي يرثى له أمامها.

إلا أن الأمر كان مختلفاً تماماً مع زميلي الذي كان يشاركني الإقامة في الغرفة. لقد كان من النوع الذي يسهل التعرف عليه والتحادث معه. كان يذهب إلى احدى الفتيات ممن لم يلتقي بها أبداً من قبل طول حياته ويبدأ معها في الحديث ولا يقضي سوى دقيقتان حتى يبدأ في الضحك معها والثرثرة مثل قدامى الأصدقاء. لم يقل أحد أبداً عليه إنه «غشيم»، بل الحقيقة أنهم كانوا يحبون طريقته الجريئة في اقترابه منهم.

كيف عرفت بسر شريكى في الغرفة

وأخيراً. حدث في أحد الأيام أن دفعته لكى يحكي لي عن سره. قال الزميل: «عليك أن يكون لديك الاعتقاد بأن الطرف الآخر سوف يحبك». ومن إشارته هذه، بدأت في مراقبة زميلي باهتمام أكبر، لقد كان محبوباً من الأولاد بنفس القدر الذي يتمتع بحب الفتيات له. بل إنه كان يمارس سحره حتى على الأساتذة، وكان ينسجم في القيام بأداء أشياء داخل قاعة الدرس، لو قمت أنا بها لكانوا قد قذفوا بي بعيداً عن القاعة بلا رحمة. وكان الذي يحدث معه أن يقوم الأساتذة ببساطة بالابتسام والضحك لما يفعل، بل وكانوا يرون فيه فتى ظريفاً، وعند مراقبتي له أثناء أداءه لما يفعله، لاحظت أنه كان يتصرف دائماً وكأن استجابة الطرف الآخر الإيجابية تجاهه أمر مفروغ منه، ولأن هذا الفتى آمن بأن الآخرين سوف يحبونه، فقد تصرف كما لو أنهم سوف يحبونه بالفعل، وهو ما كان يحدث بالفعل. وباختصار: إنه أخذ بتبنى الموقف الذي توقع أن يأخذ به الطرف الآخر ويتبناه.

وكان مما لاحظته أيضاً، أنه بسبب اقتناعه الكامل بأن الطرف الآخر سيكون ودوداً معه، فلم يكن يحس بالخوف من الناس، ذلك لأنه لم يكن في موقف الدفاع عن نفسه منهم.

الخوف من الناس يدفعهم بعيداً عنك

يشكل الخوف واحداً من أكبر المعوقات في عملية التعرف بالناس بسرعة والتعامل معهم على أسس من الود، فإنك تخشى ألا يحبك الطرف الآخر، ولذا تكمن داخل قوقعتك، مثل القوقعة التي تعتقد أنه سيهجم عليها ويطاردها. ولن تستطيع الناس الاقتراب منك ذلك لأنك بعيد عنهم هناك داخل قوقعتك الدفاعية،

ولأن مواقفنا معدية لبعض الأمراض، وأن لها تأثيرها على الأطراف المقابلة، فإنهم يبدأون في الانسحاب عنا هم أيضاً.

وليس ما هو أصدق في ميدان العلاقات الإنسانية من هذا الأمر: إن كان موقفك الأساسى هو أن الآخرين لن يكونوا ودودين معك، أو أنهم لن يحبونك، فإن ما ستخرج به من التجربة معهم لن يخرج عن هذه الحدود. أما إن كان الموقف الأساسى لك هو أن معظم الناس ودودين وأنهم يريدون أن يكونوا ودودين تجاهك، فإن ماستخرج به معهم سوف يثبت لك صدق هذا الأمر وأنك كنت محقاً في اتخاذك لهذا الموقف.

دع فرصة للمودة
وسوف يكون غيرها من الأمور في صالحك

تغلب على خشيتك من أن يقوم الطرف الآخر بصدك. قم بالمخاطرة، وراهن على أنه سوف يكون ودوداً معك. إنك لن تفوز في كل مرة، إلا أن الأمور تميل جميعها إلى أن تكون في جانبك. وعليك أن تتذكر أن معظم الناس يتوقون إلى الصداقة تماماً كما تتوق أنت إليها. إنها تشوق عالمي، وقد يكون السبب في أن الطرف الآخر لا يظهر دائماً مودرته ووده قد يرجع إلى خشيته من أن تقوم برده أو صده عنك.

لتكن المبادرة من جانبك. ولا تنتظر دليلاً على الصداقة من الطرف الآخر. ابدأ بالتحرك الأول. والنتيجة أنك ستراه قد بدأ في التعامل والاهتمام.

لا تكن مُلحاً

نعرف جميعاً أن هناك من الناس من يلح في السعي لكسب قبول الآخرين ورضائهم؛ وهو ذلك الصنف من الناس الذي يبذل كل جهد يستطيعه من أجل أن يبدو جذاباً ولطيفاً، بل والذي لا يتورع عن امتهان نفسه من أجل استثارة مشاعر المودة في نفوس الآخرين.

غير أننا نعرف أيضاً أن هذا النوع من الناس بالذات نادراً، بل أبداً، ما يستطيع أن يحظى بالحب أو بالقبول. إنه صنف غير محبوب على الدوام.

وكلنا يعرف تلك الفتيات اللائى تبذلن ما في وسعهن لكى تضمن الزواج إلى الدرجة التي يفر معها الرجال منهن. والكثيرات منهن يتمتعن بالمظهر الأنيق والجاذبية والجمال وكل السمات المرغوبة في المرأة، وكان بامكانهن أن يحققن مرادهن لو أنهن قمن بالتخلى عن إلحاحهن.

وكثيراً ما نرى ذلك الشخص الذي يرغب في وظيفة معينة ويلح في طلبها بصورة تدعو للإثارة، لا يحصل عليها في النهاية.

حدث منذ مدة قريبة أن كنت أتناول العشاء مع اثنين من أصدقائى عندما ذكر اسم أحد الأشخاص ممن يعرفونهم واسمه بيل.

سأل أحدهم : هل حصل بيل على الترقية؟

رد الآخر : كلا. إن آخر تقرير لديَّ يقول أنه لم يحصل عليها.

- بالله، ما الخطأ في الأمر؟ ثم إنه بالتأكيد يستحق هذه الترقية فهى من حقه، كما أنه يتمتع بالمقدرة وبكل شيء يؤهله للحصول عليها.

- لا أدرى المشكلة في الموضوع، ما لم يكن كل ما هناك هو تلهفه عليها وقلقه الشديد بخصوصها.

عليك أن تسترخي وأضمن أنهم سيحبونك

لا يفيدك في مواقف العلاقات الإنسانية أن تبدي تلهفك للحصول على شيء بصورة مكشوفة، وأن يعرف الآخرون عنك أنك متلهف إلى حد الموت للحصول على ماتريده.

فهناك ميل طبيعي قوي لدى الطرف الآخر لصد أي عمل يشعر أنك شديد اللهفة على القيام به. وتقوم الغريزة لديه بدفعه إلى القيام بتصعيب الأمر وإلا يصبح في شك أن هناك ثمة ما لا يدريه في الأمر كله. فعندما تعطى انطباعاً بأنك تريد إتمام هذا العمل بصورة مبالغ فيها، وعندما تبدى تلهفك عليه، فإنك بذلك تدفعه للتساؤل عن السبب في محاولاتك الكبيرة هذه ويبدأ الشك في التسرب إليه.

وعندما يأتي أحدهم لكي يتسول الصداقة، فالميل الطبيعي هو الابتعاد عنه، ولا يرجع ذلك إلى بعض السمات في الطبيعة الإنسانية، ولكن إلى نفس القانون النفسي الذي نتحدث عنه. فالشخص اللحوح يشعر بالخوف إلى حد الموت من أن الطرف الآخر لن يحبه أو من أنه لن ينفذ له ما يريده. وبدلاً من أن يقول لنفسه «أعرف أن الطرف الآخر سوف يحبني»، يقول لها: «إنني أخشى كثيراً من ألا يحبني»، وهو نفس الشعور الذي يتسرب إلى الطرف الآخر. إن الشخص اللحوح لا يبدي أي ثقة في نفسه.

وليست الوسيلة هي أن تمتهن نفسك كي تلفت نظر الطرف الآخر وتدفعه إلى الإسراع نحوك. إن ما عليك هو أن تسترخي، وتدرك أنه سوف يصبح ودوداً ويتصرف بحكمة، ووقتها ستكون هادئاً ومتماسكاً عند تعاملك معه، والشيء الذي يستطيع أن يقوم به الشخص اللحوح هو أن يبتسم، فمن المستحيل تقريباً أن تكون قلقاً ومشدوداً عندما تكون مبتسماً، فالابتسامة استرخاء، والابتسامة تظهر الثقة، والابتسامة توضح أنك تدرك أن الطرف الآخر سوف يأتي ويقدم كما هو متوقع منه أن يفعل.

إصنع المعجزات .. بابتسامة!

شيء آخر لاحظته عن شريك الغرفة: أنه كان دائم الابتسامة. كان أكثر من صادفته «ابتساماً». وإذا ما مر بخاطرك ذلك النوع من الناس الذين من السهل التعرف بهم وتعرفهم بالفعل، فسوف تجد أنهم، وبلا استثناء، من كبار المبتسمين. إن الابتسامة الحقيقية المخلصة تقوم مقام السحر في خلق شعور المودة في نفوس الآخرين في لحظتها وعلى الفور.

ماذا تقول الابتسامة ؟

الابتسامة الطيبة الخالصة تقول أشياء عديدة للطرف الآخر. إن ما تقوله ليس مجرد «إنني أحبك وآتي إليك كصديق»، ولكنها تقول أيضاً «إنني أفترض أنك ستحبني أيضاً». وعندما يأتي إليك كلب صغير وهو يهز ذيله فإنه يقول لك: إني واثق أنك شخص لطيف وأنك تحبني».

وهناك شيء آخر هام تقوله الابتسامة وهو: «إنك تستحق الابتسام لك». وقد قالت لنا «بونارو أوفر ستريت» في كتابها: «فهم الخوف فينا وفي الآخرين» «إن الشخص الذي نبتسم له يرد الابتسامة إلينا، الأمر الذي يعني بطريقة ما أنه يقوم بالابتسام لنا، وبطريقة أعمق، فإن ابتسامته تسجل لنا الإحساس المريح المفاجيء الذي مكناه من الاستمتاع به. إنه يبتسم ذلك لأن ابتسامتنا قد خلقت الشعور لديه بأنه جدير بالابتسام له، بما يمكننا أن نقول معه، إننا انتقيناه هو وحده دون غيره من بقية الزحام لجدارته بها. لقد ميزناه عن غيره وأكسبناه حالة فردية خاصة لا يتمتع بها الكل».

ابتسم من الأعماق

دائماً ما يطالب مدرسي الصوت من طلبتهم أن يتنفسوا من الأعماق، وأن يسمحوا لأصواتهم أن تصدر من الأعماق.

وإذا أردت أن تجعل من ابتسامتك صانعاً للأصدقاء، فإن عليها أن تأتي من الأعماق هي أيضاً. عليها أن تصدر من القلب وتذكر أن الألاعيب لا تؤثر في الآخرين، وإن ما يؤثر فيهم ليس سوى الشعور الصادق تجاههم.

وأفضل نصيحة صادفتها عن كيفية الابتسام جاءت في كتاب: «استرخ ثم قم بالبيع»، لجوزيف أ. كينيدي، حيث يقول: «تعلم أن تبتسم في داخلك، إن ما يتسرب إلى لاوعي عميلك هو الإحساس وليس تعبيرات وجهك، إنك لو حاولت بوعي منك وقصد أن تبتسم عن طريق التحريك الآلي لعضلات فمك فإنك تسبب ضرراً أكثر من المنفعة. وبدلاً من ذلك عليك أن تنسى فمك وقم بالإبتسام عقلياً. وتخيل أنك تشعر بالميل إلى الابتسام في داخلك. وعندما تقوم بذلك ستشعر بالاسترخاء، ذلك أنه من المستحيل أن تشعر بالمودة في الوقت الذي تكون فيه متوتراً، أو أن تشعر بروح عدوانية وأنت مسترخ».

إسمح للابتسامة أن تنطلق

هناك سبب بسيط لعدم ابتسام العديد منا كثيراً، أو بإخلاص، وهو يتمثل في عادتنا من أننا دائماً نقوم «بحبس» مشاعرنا الحقيقية.. داخلنا. فلقد علمونا أنه ليس من المستحب أن نكشف للعالم عن أحاسيسنا، وبالتالي فإننا لا نحاول أن نكون صريحين أو أن نظهر أحاسيسنا على وجوهنا. على أنه من المحتمل أنك تعتقد أنك لا تتمتع بابتسامة جميلة، وأنك لا تعرف أبداً أن تبتسم بطريقة جذابة.

إلا أن خبرتي تقول إن الكل يتمتع بابتسامة طيبة حبا بها الله الجميع، وهو شيء يملكه الجميع في داخله وأن الأمر كله ينحصر في إطلاقه من مكمنه. إنها مسألة التغلب على الخوف من إبداء مشاعرك الحقيقية التي إن أطلقتها خرجت معها الابتسامة من تلقاء نفسها، ذلك أنك إن شعرت بالمودة وأحسست بالإرتياح تجاه العالم فإنك تحتفظ لهذه الحالة بابتسامة تناسبها.

وكل المطلوب مجرد ممارسة بسيطة للتعبير عن أحاسيسك. وكلما زادت الممارسة كلما قل الحرج لديك وكلما زادت العفوية معك، وكم من أناس متجهمة الوجه عبوسة الملامح قد استطاعت أن تنمي لديها تقديم الابتسامة الجذابة لمجرد ممارستهم اليومية لعملية إطلاق المشاعر. وأنت، عندما يتملكك الإحساس بالارتياح دع نفسك تنطلق على سجيتها، ولا تخجل من وعيك الذاتي لسماحك لوجهك أن يقول: «صاحبي، كم أنا سعيد للقائك».

كيف تستخدم سحر المرآة؟

حاول التدرب كل صباح أمام مرآة الحمام في بيتك. وحاول أن تتذكر ما يثير فيك البهجة وتحبه بالفعل، ثم اطلق أحاسيسك ودع شعورك بالبهجة ينساب ويغطي كل وجهك ، وفكر في كل الأمور التي يمكن لها أن تجرى معك خلال اليوم كأن تشاهد نفسك وأنت تجرى صفقات البيع مع كل من تمر عليه وتزوره، وأنك تجرى تعاملاتك بنجاح مع كل من تلتقي به. اصطنع لنفسك « أحاسيس طيبة»، ثم قم بإطلاقها.

ربما تعتقد أن هذا الأمر بالشيء الأحمق، وربما لا تصدق أن مثل هذا الأمر البسيط يمكن أن يحدث فرقاً في رد فعل الآخرين معك. لقد كتب «فرانك بتجر» في مجلة «لايف» عن كيفية استخدامه لجلسة صباحية يومية لممارسة الابتسام،

من أجل أن يعيد تشكيل شخصيته في فترة وجيزة، كما يقول والذي حدث أنه سرعان ما تجاوب الناس معه بصورة أسرع وباتوا يستقبلونه بود أكبر وترحاب أعظم. والنتيجة أن المبيعات التي حققها وصلت في أرقامها إلى عنان السماء.

كيف تنمي لديك ابتسامة خالصة حقيقية؟

إن صادفت مشكلة في أن تصطنع لنفسك «الإحساس المبتسم» في بداية الأمر، فلا تقلق. امض في طريقك وواصل «تظاهراتك» رغم كل شيء، وحاول «تسخين» عضلات الابتسامة وسوف تبدأ بعدها في الإحساس بتفاؤل أكبر. إن حركاتنا هي ما تحدد أحاسيسنا تماماً كما أن أحاسيسنا تقوم بتقرير حركاتنا وتحددها. لقد قال «وليام چيمي» ذات مرة إنه من المستحيل الشعور بالتشاؤم عندما تنقلب أركان فمك إلى أعلى، وأنه من المستحيل أن تشعر بالتفاؤل عندما تنقلب أركان فمك إلى أسفل.

وكان «شارلز داروين» مكتشف نظرية التطور قد كتب كتاباً علمياً له يلق شهرة كبيرة بعنوان: التعبير عن الانفعالات لدى الإنسان والحيوان، والذي قام فيه بمتابعة كل الأسباب العلمية التي تدعونا إلى القيام بتعبيرات جسدية معينة عندما تتملكنا انفعالات معينة، وقد وصل هو أيضاً إلى نتيجة أن الانفعال والتعبير مرتبطين للغاية ببعضهما في نظام العادة لدينا لدرجة أنك لا تستطيع ببساطة الشعور بالانفعال بالفعل ما لم تقم بالتعبير عنه.

إن عملية الابتسام في حد ذاتها تساعدك على الإحساس بالمودة والتدريب على الابتسامة الصحيحة والمضي بك خلال الحركات التي تتطلبها الابتسامة الحقيقية، وليس الابتسامة الملفقة المزيفة.

ثم إن بوسع أى إنسان أن يتعرف على الابتسامة الحقيقية عند رؤيته لها. إذن عليك القيام بالتدريب أمام مرآتك إلى أن يتم لك رؤية الابتسامة الحقيقية

تصدر منك وعنك. إن الكثيرين من الناس لم يعرفوا أبداً نوع الإحساس الذى تخلقه الابتسامة الحقيقية الخالصة.

يمكنك أن تختبر قوة الابتسامة

منذ قريب ، قمت بالتحدث إلى موظفي سلسلة من محلات إنتاج الألبان في أوهيو وولاياتها المجاورة. كان حديثي يتضمن ملاحظات عن الابتسام وعن السحر الذي يمكن له أن يحققه إن تم استخدامه بطريقة سليمة.

وبعدها بأسابيع، أتيحت لي الفرصة للالتقاء بواحدة من السكرتيرات التي اهتمت بهذا الأمر. كانت السكرتيرة قلقة ومتلهفة لإطلاعي على بعض الاكتشافات الرائعة التي توصلت إليها في هذا الصدد، لقد قررت المرأة بعد سماعها لحديثي أن تقوم باختبار نظريتي عن الابتسام، واختارت للاختبار جولة التسوق التي كانت ستقوم بها في اليوم التالي خلال فترة تناول الغداء؛ لكن اليوم التالي انقلب إلى يوم شديد الرطوبة ويزخر بالمطر الشديد، الذي بدا الأمر معه غير مناسب ومحبط بصورة عامة. غير أن المحلات كانت مزدحمة بالزبائن رغم ذلك، مما أشعرها باليأس من شراء خمس مواد من أشياء كانت تحتاج إليها، ذلك لأن كل منها كان يتواجد في خمسة أماكن مختلفة لخمسة محلات مختلفة.

وتذكرت اقتراحي بأن تقدم ابتسامة كبيرة للطرف الآخر، قبل أن تنطق بأى كلمة. واستطاعت السكرتيرة بذلك أن تكمل إتمام خمس صفقات مختلفة في أقل من نصف ساعة! ولم يحدث لها من قبل أن أتمت مثل هذا التسوق والشراء في مثل هذا الوقت الوجيز. ومما أثارها بالفعل أنها قد تلقت أفضل خدمة وتمتعت بأرقى معاملة في كل المحلات الخمس. ولقد صادفت في أحد المحلات أحد

الأركان وقد أحاط به عدد كبير من النساء من المتلهفات على الالتفات إلى طلباتهن، إلا أن سكرتيرتنا الشابة استطاعت أن تلتقي بعينها مع عيني البائعة هناك وكان أن منحتها ابتسامة عريضة مكنتها من أن يلتفت إليها أولاً دون غيرها، وأن يحظى طلبها بالأولوية في التنفيذ.

استخدم رصيد المليون دولار لديك

إن لم تستخدم ابتسامتك فإنك في ذلك تشبه ذلك الرجل الذي يمتلك مليون دولار دون أن يكون لديه دفتر للشيكات. إن الابتسامة هي رصيد المليون دولار، ومن الخبرة الطويلة في التعامل مع الناس، وفي تعليم الناس كيفية تطوير وتنمية ابتساماتهم داخل المصحات الخاصة بي عن العلاقات الإنسانية والمبيعات، وصلت إلى نتيجة أن كل منا يتمتع بابتسامة تساوي مليون دولار مغلق عليها ومحتفظ بها داخله.

ما الذي يمكن أن يقدمه سحر الابتسامة أيضاً ؟

وجه إلى أحدهم مجاملة الثناء ومعها ابتسامة، وستجد أن المجاملة قد تضاعفت عدة مرات.

اطلب من أحدهم معروفاً وابتسم، وستجد أنه ليكاد أن يكون مدفوعاً لمنحك هذا المعروف وتحقيقه.

تقبل جميلاً من غيرك وابتسم، وستجد أنك بذلك قد أضفت إلى التقدير الذي يشعر به الطرف الآخر منك.

وحتى إذا ما كان يتعين عليك أن تستخدم حديثاً صريحاً بدرجة ما، فإن الابتسامة تذهب بالمرارة التي قد تجد لنفسها مكاناً في مثل هذه الأحوال.

ابتسم عندما تجري مثل هذا الحديث الصريح، فإن ابتسمت يصبح كل شيء تقوله تقريباً مقبولاً منك.

التق بأحدهم لأول مرة وابتسم، وسيشعر وكأنه يعرفك طول حياته.

إنك لن تستطيع شراء أكسير سحري مثل ذلك حتى لو قدمت مقابله لك أموال العالم. إلا أن الخالق الأعظم قد منحك وأعطاك مثل هذا السحر تماماً.

وكل ما عليك فعله أن تستخرجه وأن تنفض الغبار عنه وان تضعه للاستخدام.

خلاص الفصل السابع

١ – كثيراً ما تصل العلاقات الإنسانية إلى طريق مسدود لخشية أحد الأطراف من أن يقوم بالخطوة الأولى.

٢ – لا تنتظر إشارة من الطرف الآخر، وافترض أنه سيكون ودوداً معك وتصرف على هذا الأساس.

٣ – تبنى الموقف الذي ترغب في أن يتخذه الشخص الآخر، وتصرف كما لو أنك تتوقع منه أن يحبك.

٤ – جرب لنفسك أن يكون الطرف الآخر ودوداً معك، إنها مقامرة على الدوام، إلا أنك ستفوز ٩٩ مرة في كل مرة تخسر فيها لو راهنت على أنه سوف يكون ودوداً معك، ولو حدث ورفضت فرصة القيام بالتجربة فإنك سوف تخسر في كل مرة.

٥ – لا تكن لحوحاً، ولا تكن قلقاً متلهفاً بصورة واضحة مكشوفة. ولا تمتهن نفسك في محاولة دفع الآخرين لحبك. وتذكر أن هناك من يتمتع

بالجاذبية الشديدة ومع ذلك يحاول العمل والسعي بجدية، فما بالك وأنت تفتقدها وذلك عند امتهانك لنفسك.

٦ – عليك بالاسترخاء ولك أن تضمن أن الآخرين سوف يحبونك.

٧ – استخدم سحر ابتسامتك «لتسخين» الطرف الآخر وتشجيعه.

٨ – ابدأ من اليوم واشرع في تحقيق ابتسامة حقيقي خالصة وذلك بالتدرب عليها أمام مرآة الحمام؛ ويمكنك أن تعرف ما يعنيه شكل الإبتسامة الحقيقية إن رأيتها. وسوف تخبرك مرآتك ما إذا كانت ابتسامتك حقيقية وأصلية أو مجرد اصطناع وتلفيق. كما أن ممارستك لحركات الابتسام سوف يدخلك في عادة ممارستها، بل وتدفع بك إلى التعلق بالابتسام وحبه أكثر.

الباب الرابع

كيف يساعدك حديثك المؤثر على النجاح

يحتوى هذا الباب على ما يلي :

الفصل الثامن :

كيف تنمى مهارتك في استخدامك للكلمات ؟

الفصل التاسع :

كيف تستخدم أسلوب "السحر الأبيض" كما أسماه قاضي المحكمة العليا؟

الفصل العاشر :

كيف تستطيع أن تدفع الآخرين بسرعة إلى الأخذ بوجهة نظرك؟

الفصل الثامن

كيف تنمي مهارتك في استخدامك للكلمات؟

إن كان التحدث إلى الآخرين يشكل أحد متاعبك في علاقاتك الإنسانية، فإنني أدعوك بشدة إلى مطالعة الكتاب الممتع المفيد الذي كتبه «هاري سيمون» بعنوان: كيف تشق طريقك إلى النجاح من خلال حديثك؟.

يقول السيد «سيمون» أنه بعد ٢٥ عاماً في دنيا إدارة الأعمال والعلاقات الإنسانية، إن النجاح غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة أو انعدام للمقدرة على التحدث، بقدر ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على أداء عملك.

وعندما سمعت عن عنوان كتاب «سيمون» لأول مرة بدا لي الأمر وكأن فيه شيئاً من المبالغة، إلا أنني بدأت عندها في التفكير في أولئك الرجال والنساء ممن أعرفهم من الناجحين والناجحات. وعندما قلبت في القائمة التي تضمهم وجدت أن كل منهم متحدث جيد (أو متحدثة) بالفعل.

الشيء المشترك بين الناجحين

أجرى «ويلفريد فنك»، مدير تحرير مجلة «لايف»، دراسة على آلاف الناجحين والناجحات باحثاً عن الشيء المشترك الذي يمكن أن يوجد بينهم جميعاً، ووجد هذا الشيء. لقد وجده في «مهارة استخدام الكلمات». ووجد أن هناك ارتباطاً شديداً بين إحراز القوة وبين مهارة إستخدام الكلمات، حتى أنه يمكنك أن تتوقع باطمئنان زيادة ما تحرزه من قوة لو أنك قمت ببساطة بزيادة قوة الكلمات لديك.

اعتماد السعادة على القدرة على التحدث

وتعتمد سعادتنا أيضاً، وإلى حد كبير، على مقدرتنا في التعبير عن أفكارنا ورغباتنا وأمانينا وطموحاتنا أو وإحباطاتنا، من خلال تحدثنا مع الآخرين. ويحكى لنا المستكشفون العائدون من رحلاتهم «الفردية» أن أكثر ما كانوا يفتقدونه ويحسون بأنه ينقصهم هي تلك « الأحاديث البسيطة» أو «الدردشة» التي تجري وتتم بين البشر، كما وجد الأطباء النفسيين أن الكثير من الناس يشعرون بالتعاسة لأنهم، لسبب أو آخر، عاجزون عن التعبير عن أنفسهم وأنهم يمضون حياتهم وهم يكتمون أفكارهم وانفعالاتهم في داخلهم.

كيف تثير أحد الأحاديث

يعاني الكثير من نوع من الإعاقة ويعتبرون أنفسهم من المعاقين بسبب عجزهم عن إثارة أى حديث أو البدء به مع الآخرين وخصوصاً مع الغرباء عنهم. إنهم يختزنون في أنفسهم ثروة من الأفكار الطيبة والمثيرة ولكنهم لا

يعرفون كيفية استخراجها، وإنهم يمتنعون عن إخراجها لأنهم يرون أنه من السخف البدء فجأة بإبداء ملاحظة عميقة عن الطبيعة أو الكون، مثلاً، ويخشون أن يوصفوا بأنهم مملين وأن كلامهم سوف يدعو إلى السأم إن خرجوا بأقوال مثل: حسناً، يبدو أنها ستمطر اليوم!

وقد عبر «وليام جيمس» عن ذلك مباشرة عندما قال إن السبب في أن الكثيرين يجدون أنه من الصعب عليهم أن يكونوا من المحدثين اللبقين هو «إنهم يخشون من ترديد شيء تافه ممل، أو شيء يفتقد الصدق والإخلاص، أو شيء لا يستحق أصلاً أن يقال، أو شي لا يتناسب مع الظرف والمناسبة بصورة أو بأخرى».

وكان علاجه أن «المحادثات تزدهر بالفعل وأن المجتمع تتجدد خلاياه عندما يحرر الناس قلوبهم من أسرها، وأن يطلقوا ألسنتهم تتحدث بتلقائية كما تشاء بلا تدخل أو مراجعة.

توقف عن محاولة وصولك إلى الكمال

كتب «جون د. مورني» في مجلة «لايف» مقالاً بعنوان: «محاولة الوصول للكمال»، قال فيه:

«لا يمكن لأحد أن يحظى بالتألق واللمعان في كل لحظة. ونحن عندما نستمد أفكارنا من المخ لا نقوم بانتزاع الكلمات اللطيفة أو «الجواهر الأدبية» منه انتزاعاً أو قسراً. إن هذه الأشياء ترد إلينا بصورة عفوية غير متوقعة عندما نكون في حالة استرخاء نتوقف فيها من خشيتنا أن تكون أنفسنا على طبيعتها... وقد قال رسكين ذات مرة انه لم يكتب بصورة جيدة إلا عندما كان

يحاول ألا يجيد الكتابة. وكتب «هنرى جيمس» إلى صديق له: كثيراً ما يسألني الناس: ما رأيك؟، كيف لي أن أعرف رأيي حتى أفتح فمي وأنطق به؟

«إن معظمنا لديه صورة عقلية زائفة عما يتوقع منا. إن شكسبير نفسه لم يكن يخش أن يكون مبتذلاً أحياناً. اختر أى من الأعمال الأدبية الرائقة وسوف تكتشف فيها وجود فقرات مطولة من الملل المباشر.

لقد قمت في الأسبوع الماضي بتسجيل ملاحظاتي عن أجوبة خلال أحاديث قدمها ثلاثة من أكبر المتحدثين في التليفزيون. وإليك عينة حقيقية مما قيل: «لا، أحقاً؟»، «لا، لا تقل هذا»، «حسناً، الآن: هذا شيء كبير»، «حسناً، ماذا تعرف عن هذا الموضوع؟.

إنك تجد أن ما يربو على نصف ما يقال في هذه الأحاديث ليس تافهاً فحسب بل أنه لا معنى له بالمرة أيضاً، خصوصاً في المراحل الأولى له، وهو أمر ينطبق حتى على أكثر الأحاديث إثارة ومدعاة لتنشيط الذهن. وبعد فترة من «التسخين»، وعندما تبدأ عجلات العقل في الدوران بسهولة، يصبح بالإمكان أن تكتسب المحادثة لنفسها صفة الأصالة، شريطة ألا يجهد المشاركون فيها أنفسهم كثيراً بأن يجعلوها كذلك بالقصر والعمد. إن الأمر يشبه عملية البحث عن الذهب في المناجم. إن أياً من الباحثين عنه، ممن يتمتع بعقل سليم، لن يرفض عنصر الذهب الخام أو يخجل منه إن لم يكن من قيراط ٢٤ أى من أرقى الأنواع وأصفاها، وإذا لم تحدوك الرغبة في إزالة الكثير من الصخر والتراب حتى تحصل على القليل جداً من الذهب في البداية، فإنك لن تستمر في الحفر أبداً حيث يمكنك أن تجد الكميات الأكبر منه».

ليس من المفروض

للأحاديث البسيطة أن تكون عميقة

لكل تفاهاته، وكل منا يشترك في الأحاديث البسيطة أو الدردشة التي لا تقول شيئاً عميقاً أو شيئاً له أهميته ومغزاه. إن هذا النوع من الأحاديث ضرورى للاحتفاظ بدوران الحياة. فإن أدركت ذلك، وتوقفت عن خشية أن تكون مملاً، فستجد أنك ستكون قادراً أيضاً على بدء الحديث وإثارته، حتى ولو كان مع شخص غريب عنك تماماً، وقد تدهش أنك في كثير من الحالات تقول أشياء ممتعة ولها قيمتها، ذلك لأنك لا تحاول أن تفعل ذلك قصداً على وجه التحديد.

كيف تقوم ببعث

الدفء والحرارة في الموضوع الذي تعرضه

اعمل عمداً على المرور بفترة «تسخين» عند بداية الأحاديث. لا تتوقع أن تكون «ساخناً» من البداية. قم بالإنصات إلى «المتمرسين» في هذا الأمر في التليفزيون. إنهم يعرفون أن الحديث البسيط ليس بوسعه أن يبدأ المحادثة لهم فحسب، بل إنه يمكن له أن يستخدم لبعث الدفء والحرارة في المشارك الآخر وتهدئته أثناء اللقاء. وهم لا يحاولون استخراج أى أفكار ممتعة من الشخص الآخر المشارك إلا بعد أن يقوموا ببعث الحرارة فيه: «حسناً، وما اسمك؟ من أين أنت؟ وماذا يعمل زوجك؟ كم لديك من الأطفال؟ وما الفترة التي تنوين قضائها هنا؟ ما الذى دفعك إلى المجيء إلى نيويورك؟.

إلا أنك قد تسأل: ومن يعبأ بمثل هذا الهراء: من المؤكد أنه لا يوجد في هذه الأسئلة أى شيء متألق أو عميق، إلا أنه من المؤكد أيضاً أن هذه الأسئلة تعمل

على استمرار دوران المحادثة وأنها تعمل على جذب الشخص الآخر و«جره» إلى الحديث والكلام.

كيف تستخرج الأحاديث الممتعة من الآخرين

انصت إلى الإجابات التي يقولها الخبراء هنا. عندما تقول الضيفة إنها من سيوكس سيتي، يرد الخبير: من سيوكس سيتي! وعندما تقول إنها متزوجة ولديها خمس أطفال، يرد الخبير: خمس أطفال! وكيف عرفت ذلك؟!

إن هؤلاء الناس ليسوا مملين أو ممن يتمتعون بالبلادة.

إلا أنهم يستمرون في هذا المسار وهم يقدمون إجابات وتعليقات تافهة غير عميقة بينما يقومون وضيوفهم ببعث الحرارة في بعضهم البعض، وسرعان ما تخرج منهم الحقائق الممتعة، والملاحظات الذكية واللفتات المسلية.

فإذا كان هؤلاء الخبراء، ممن يدفع لهم آلاف الدولارات أسبوعياً لقدرتهم كمحدثين، لا يستطيعون البدء مباشرة «بفرقعة» كبيرة، فما الذي يجعلك تظن أنك قادر على إتيان ما لا يقومون به؟ وإن كان هؤلاء الخبراء لا يخشون من أن يوصموا بالتفاهة والابتذال، فلماذا تخشى أنت؟

دعه يتحدث عن نفسه

إن حدث لك في مرة قادمة أن قدمت إلى أحدهم وعجزت عن أن تجد شيئاً تقوله، فلك أن تأخذ الدرس من خبراء التليفزيون والراديو. حاول القيام ببعث الحرارة في الطرف الآخر بمثل هذه الأسئلة:

« من أين أنت يا مستر جونز؟».

«ما المدة التي خططتها لنفسك لتبقى فيها معنا في مدينتنا؟».

«ما رأيك في الطقس هنا؟».

«هل لديك عائلة؟».

«ما العمل الذي تشغله؟».

على أن هناك من هم أبرع من ذلك في عملية بعث الدفء والحرارة لقدرتهم على دفع الآخرين للتحدث عن أنفسهم. إنهم يكسرون الجليد ويذيبون «الكلفة» ويرفعونها مع الشخص الآخر. لتمكنهم من إشعاره بأنهم يهتمون بأمره وبه. ولست في حاجة لأن تبحث عن موضوع يستطيع الطرف الآخر أن يصول فيه ويجول وأن يتحدث فيه بطلاقة، فما عليك سوى أن تجعله يبدأ في ذلك الموضوع الذي يعد خبيراً فيه بالطبع وهو أن تجعله يبدأ في الحديث عن نفسه!

إن كلمات بدء المحادثة وانطلاقها لها مغزاها. إنك تبدأ المحادثة تماماً كما تبدأ في إشعال النار في الخلاء وإيقادها، فليس المطلوب منك أن تبدأ العملية بنيران ضخمة. إن ما تشعله مجرد عود كبريت صغير في البداية. وعندما نقول إذابة الجليد وكسر الكلفة، وهلم جرا، فذلك يعني أننا ، وبلا وعي منا، كنا قد أدركنا فعلاً أن المحادثات الجيدة تتطلب فترة لنشر الدفء وبعث الحرارة.

كيف تذيب الجليد مع الآخرين

سوف تجد أنه يمكن لك استخدام هذه الطريقة لبدء محادثاتك مع الغرباء في الطائرة أو الحافلة أو القطارات. إنك بذلك تضيف المتعة إلى رحلتك بل وربما يصبح أحدهم صديقاً دائماً لك، ولا تحاول أن تفكر في قول شيء عميق أو هام. عليك فقط بإبداء بعض الملاحظات أو إلقاء بعض الأسئلة، وقم بالتعليق على ما يدور حولك.

«حسناً، يبدو أننا سنعاني أخيراً من هذا الجو هنا».

«الجو حار هنا يا أصحابي. كم أود من الذين يجلسون هناك في المقدمة أن يقوموا بفتح النوافذ.

هناك طريقة أخرى جيدة، وهى أن توجه الأسئلة. إن طلبك لإحدى المعلومات من جارك لا يعمل فقط على بعث الحرارة وفتح باب المحادثة معه، وإنما سيجعله أيضاً يشعر بالارتياح لأنه أصبح في موقف يتيح له أن يقدم إليك «معروفاً» أو مجاملة صغيرة.

«هل يمكن أن تخبرني ما هو الوقت الآن؟.

«متى تصل هذه الطائرة إلى كانساس سيتي؟».

«هل تصل حافلة ريفرسايد إلى هنا؟».

مثل هذه الأسئلة تتسم بالسهولة والبساطة، أليس كذلك؟ مؤكد أنها كذلك!، وهذه هى الطريقة التي تبدأ بها المحادثات وتثار. إن سبب عجز الكثيرين عن البدء بالحديث، هو أنهم يحاولون بكل مشقة في إيجاد ما يبدأون به ويجعلون منه مشكلة، مما يصعب الأمر عليهم ويعقده.

كلمة «أنت» والضوء الأخضر الذي تفتحه يساعد على استمرار المحادثة.

إنك لكى تكون محدثاً لبقاً لا يكمن كثيراً في التفكير لقول أشياء هامة، أو في سرد أمور بطولية ولكن في فتح شهية الطرف الآخر للحديث ودفعه للكلام.

فإن استطعت أن تدفع الآخرين إلى الكلام، استطعت بذلك أن تحظى بسمعة المتحدث الجيد اللبق. وأكثر من ذلك، إن استطعت دفعه إلى الكلام، وتركته يستطرد في كلامه ويستمر، فلن يكون هناك ما هو أفضل من ذلك لبعث الحرارة

في نفسك أنت، وكذلك لخلق اهتمام أكبر لديه بك، واحتفاء أكبر بأفكارك عندما يجيء دورك في الحديث.

حدث أن أخبرني أحد الأصدقاء منذ فترة قريبة أنه حاول عدة مرات دون أن ينجح في الدخول إلى أحد المواقع البحرية لصيد الأسماك كى يشاهد بطريقة أوضح سباقاً للقوارب كان يجرى هناك في الخليج. وفي كل مرة كان يذهب فيها إلى هناك، كان رجل الشرطة يوقفه ويمنعه من الدخول. «لقد بات هناك الكثير جداً من الناس الذين جاءوا قبلك ولا يوجد أى مكان هناك بالموقع لوافد جديد إلا إذا غادر أحد منهم» كانت هذه هى الحجة التي استند إليها الشرطي في كل مرة.

وقال صديقي: إن مجموعتنا كانت تتكون من أربعة أفراد من بينهم امرأة اكتسبت سمعة أنها محدثة لبقة ممتازة. وعندما صدني الشرطي لثالث مرة قالت لي المرأة: دعني أحاول. وذهبت بالفعل إلى التحدث معه لمدة خمس دقائق ثم أشارت إلينا بعدها طالبة منا أن نأتي وسمح لنا بعدها بالدخول. وعندما سألتها بحق الله ما الذي قالته لكى يتسامح الشرطي ويقبل هذه المرة، قالت لي: أوه، إنني لم أسأله إن كنا نستطيع الدخول، ان كل ما فعلته هو أنني أخذت في الحديث والدردشة معه. سألته إن كان يشعر بحرارة الجو بوقوفه في مكانه هذا تحت الشمس وحكى لي الشرطي أنها مهمة متعبة بالنسبة إليه في عمله كمنظم للمكان مع كل هذا الجمع من الناس، وأخذ يحكي لي عن حبه لصيد الأسماك وما إلى ذلك، وكان كل ما قلته عندئذ إننا قد جئنا إلى هنا لمشاهدة السباق، إلا أننا أصبنا بخيبة الأمل لأننا لم نستطع أن نشاهد شيئاً من مكاننا هناك في الخلف عند الجدار، وعندها قال ولماذا لا تدخلون إلى داخل الموقع نفسه؟ إنكم تستطيعون مشاهدة السباق من هناك بطريقة أفضل».

كلمة أنت .. كلمة سحرية

تصور هذه القصة بصورة جيدة للغاية أحد الاسرار الذي يمكنك معها أن تجعل المحادثة تقوم بخدمتك، ويمكن التعبير عن هذا السر بهذه الطريقة: «اسمح لحديثك بأن يتحول إلى الآخر باستخدام «أنت» و«نفسك» بدلاً من أن تقول «أنا» و«أنا شخصياً». إن ذلك سوف يسمح للطرف الآخر بإضاءة الضوء الأخضر لك بالموافقة والمرور.

هذا الأمر واجب بالنسبة للمحادثات. إن كلمة «أنت» كلمة سحرية إن قمت باستخدامها بطريقة سليمة والكثيرون يميلون إلي تحويل المحادثة لتدور حول «أنا» «نفسي» و«أنا شخصياً»، ونحن إن فعلنا ذلك وجدنا الطرف الآخر ميالاً إلى إعطائنا الضوء الأحمر لكى نتوقف، وذلك هو ما حدث مع صديقي الذي حاول أن يتخطى الشرطي عند موقع سباق القوارب، لقد مضى إليه لكى يقول «أنا» و«أنا». «أنا أريد أن أدخل إلى موقع السباق»، هل تسمح لي أنا بالوصول إلى هناك؟».

وكان أن أعطاه الشرطي الضوء الأحمر، ومن المشكوك فيه أن يكون حتى قد سمع كل شيء قاله الرجل، وربما كان قد أضاء النور الأحمر داخل عقله مما قطع الطريق على الرجل وألزمه مكانه.

ومن جهة أخرى، فعندما ذهبت السيدة للتحادث مع الشرطي وضغطت في المحادثة على كلمة «أنت»، استطاعت أن تبعث فيه حرارة المودة، فلم يكتف بمنحها الضوء الأخضر والاستطراد في المحادثة، بل أنه سمح لها بالدخول إلى الموقع الذى أرادته.

هل تتذكر ما قيل في الفصول السابقة في هذا الكتاب عن الناس والبشر ومن أن ما يهمهم أولاً وأخيراً ودائماً هو أنفسهم. طبق هذه المعلومة بإدراكك أن كلمة «أنت» تشكل إشارة تعني أن لك أن تمضي في حديثك وتواصله، بينما كلمة «أنا» ليست سوى إشارة للتوقف وعدم الاستطراد.

كيف توجه الأسئلة التي تهم الآخرين؟

حاول أن تبقي على المحادثة في اتجاه ما يهم الطرف الآخر وذلك عن طريق طرح أسئلة: لماذا؟ أين؟ كيف؟

فعندما يقول: «إنني أمتلك ٢٥ فداناً هناك في أنديانا»، لا تندفع بقولك: «حسناً، وأنا أملك ٥٠٠ فدان في تكساس ولدى أيضاً ٥٠ بئر من النفط فيها»، عليك بدلاً من ذلك أن تقول: «في أى ناحية في أنديانا؟ قلت، ماذا تمتلك هناك؟».

وعندما يقول إن لديه قارباً للصيد، فلا تقل: آه، دعني أحدثك عن طائرتي الخاصة»، بل أن تقول: «ترى، كم طول هذا القارب؟ هل هو مكشوف أم مغطى؟ منذ متى امتلكت هذا القارب؟».

وهناك أسئلة مشابهة مثل: لماذا فعلت ذلك؟ كيف استطعت أن تنجح في ذلك؟ وماذا تقول عندئذ؟، وكلها أسئلة يمكن لها أن تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المحدثين الذين صادفهم زميلك والتقى بهم طوال حياته.

الخطيئة الكبرى

في العلاقات الإنسانية وكيفية تجنبها

عليك أن تتذكر أن البشر في داخلها مخلوقات أنانية، وأن ما يهتمون به أولاً وآخيراً ودائماً هو أنفسهم وأمورهم من وظائفهم إلى عائلاتهم إلى مسقط

رؤوسهم ومدنهم الأصلية، وإلى أفكارهم. وحتى السؤال مثل: «من أين جئت؟» لا يكشف سوى عن اهتمامك بالشخص الآخر وبالتالي تدفعه إلى الاهتمام بك.

ولا تكن مثل ذلك الكاتب المسرحي الذي، بعد أن قام بالتحدث عن نفسه وعن مسرحياته إلى صديقته لمدة ساعتين، قال لها: «لكن هذا يكفي في الحديث عن نفسي. لنتحدث إذن عنك وعن نفسك ما رأيك أنت في مسرحياتي؟».

وتذكر أنك كائن بشري أيضاً، وأنه من الطبيعي لك أن تقع أسير الإغراء في البدء مباشرة بالتحدث عن نفسك. إنك تريد أن تلمع، وتريد أن تؤثر في الشخص الآخر. لكن حقيقة المسألة أنك سوف تحظى بتقدير أكبر لدى الطرف الآخر، إن حولت المحادثة إليه ولم تحولها إليك. إنه سيزرع في نفسه فكرة أرقى عنك وسوف يعدك من الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء كبير.

وهناك قاعدة جديرة بالأخذ بها وهي أن تسأل نفسك «عقلياً» هذا السؤال: ماذا أريده بالضبط في هذا الموقف؟ هل تريد التألق واللمعان وأن تنتفخ أوداج ذاتك و«الأنا» لديك، أم أنك تريد إتمام الصفقات مع الشخص الآخر والحصول على توقيعه والإذن بتنفيذ الأعمال، وكذلك نياته الطيبة؟ فإن كان كل ما تريده هو «النفخ» في ذاتك، عليك إذن بالمضي في حديثك مقتصراً فيه على الكلام عن نفسك، لكن عليك أيضاً ألا تتوقع أن تخرج بأي شيء عملي من المحادثة وبهم عملك.

متى تتحدث عن نفسك

يقوم المتحدثون من الشخصيات العامة بالحديث عن أنفسهم. إنهم يحكون عن خبراتهم وسفرياتهم واستشاراتهم وأفكارهم. لكن عليك أن تتذكر شيئاً: أن هذه الشخصيات قد تمت دعوتها لكي تتحدث عن أنفسها. لقد طلب منهم

الحديث عن أنفسهم، ويعرف الحاضرون أنهم قد أتوا لسماع ذلك. هؤلاء الحاضرون لم يتم دفعهم إلى الحضور بل أتوا متطوعين من تلقاء أنفسهم. إن جمهرة الحاضرين تعرف مسبقاً أنهم سيسمعون «جوهير تشست» وهو يتحدث عن «مغامراته في أحراش أفريقيا».

إن لم تقم باستئجار إحدى القاعات، وقمت مقدماً بالإعلان والتنبيه، فإن مستمعيك لن تكون لديهم الوسيلة لمعرفة أنهم عند التحادث معك سيصبحون مجرد أسرى لك ومرغمين على الإنصات إليك، وأنك أخذتهم على حين غرة ودون سابق إنذارللكلام عن نفسك.

إن الحين الذي عليك أن تتحدث فيه عن نفسك هو عندما تدعى إلى ذلك ويطلب منك فعلاً أن تحكي عن نفسك. وعليك أن تعرف إنه إذا كان الطرف الآخر يهمه حديثك عن نفسك، لطلب منك ذلك، وعندما يدعوك للكلام عن نفسك لا تحجم أو تقوم بصده. احك له القليل عن نفسك، وسوف يشعر أنك جاملته وأنك ودود معه بسماحك له بأن يعرف القليل عنك. لكن لا تتزيد في الحكي، وأجب فقط عن أسئلته، ثم أعد الأضواء إليه مرة أخرى.

استخدم طريقة "وأنا أيضاً"

والحين الآخر الذي يبيت فيه من الصحيح نفسياً أن تدخل نفسك والكلام عنها في المحادثة، هي عندما تستطيع أن تقص على الطرف الآخر شيئاً عنك يرتبط بشيء آخر كان قد قاله.

فلو قال: «لقد نشأت في احدى المزارع» كان عليك أن تقول: «وأنا أيضاً كذلك» ثم تحكي جانباً من تجربتك فيها. إن ذلك يشعره بأهمية أكبر.

ولو ذكر أنه يتناول «آيس كريم» كإفطار له، وتصادف أن كنت مثله في ذلك، فعليك بإحاطته بذلك بكل سبيل ممكن لذلك. وإن ردد أنه ولد في مدينة سوامب ووتر الصغيرة، وتصادف أن اعتدت على قضاء أجازات الصيف فيها، فاخبره بهذا الأمر وأعلمه به.

سحر الإتفاق

السبب فى أن ادخال نفسك في المحادثة بالطريقة التي تكون بينكما رباطاً مشتركاً، يشكل نوعاً من المجاملة للشخص الآخر هو : إنك بقيامك بذلك فإنك كمن يقول فعلاً «إنني أتفق معك في ذلك»، «إنني أيضاً على هذا النحو»، «إنني أحب ذلك أيضاً»، «أنا نفسى أو من بهذه الطريقة أيضا»، «إنني أشبهك على نحو ما». إن أى شىء عنك أو عن خبراتك السابقة وتجاربك ويكشف أنك مثله فيها، سوف تساعد هذا الطرف الآخر على أن يحبك بصورة تلقائية آلية.

إننا نحب أولئك الذين يتفقون معنا، ونكره الذين لا يتفقون معنا. إن كل من يتفق معنا يؤكد لنا قيمتنا ويؤكد الاعتزاز بالذات لدينا، وكل من لا يتفق معنا يشكل تهديداً محتملاً لهذا الاعتزاز، وباختصار، إنك عندما تتفق مع الشخص الآخر فإنك تساعده على أن يحب نفسه أكثر.

حتى لو كان هناك بعض النقاط التي تعرف أنك لابد وأن تختلف مع الطرف الآخر فيها، وألا تتفق فيها معه، فعليك عندها أن تبحث عن نقاط أخرى تستطيع أن تتفق فيها معه، ولا تكون موضع اختلاف بينكما. عندما تكون قد أعددت بعض «الأرضية المشتركة» -مهما كانت ضآلتها- للأشياء التي يمكن لكما أن تتفقا عليها، فإنك ستجد أن الأمر بات أيسر للمضى معاً إلى تلك الموضوعات مثار عدم الاتفاق والاختلاف.

استخدم مقطع "حديث سعيد"

سر آخر لكى تكون محدثاً جيداً، وتستطيع به أن تدفع الناس إلى الرغبة في التحدث إليك هو أن تأخذ جزءاً من أغنية «جنوب الباسفيك»، وأعني به مقطع «حديث سعيد» منها. إن عليك أن تستخدم هذا المقطع قدر الإمكان.

لا أحد يحب أن يعبس ويتجهم.

لا أحد يحب أن يجلس وينصت إلى نبوءة الموت.

فالناس لا تحب سماع الأنباء السيئة.

والشخص المصاب بعادة الحديث الدائم بصورة متشائمة، وأن العالم سوف يلقى به إلى أحضان الكلاب، أو الذي يحكي كل متاعبه الشخصية لن يقدر له أبداً أن يفوز في مسابقات «الأشخاص المحبوبين».

وان كان لديك متاعبك الشخصية التي تحتاج أن تحكيها إلى شخص آخر عليك بالذهاب إلى الطبيب النفسي، أو إلى صديق لك تثق فيه ويتعاطف معك، لكن لا تخرج هذه المتاعب إلى العلن، لا تمضي إلى ما لا نهاية في الحديث عن العملية الجراحية التي أجريتها، ولا تقم بوصف كل ألم عانيته منذ دخولك إلى المستشفى وحتى حين عودتك إلى عملك. إن حكيك عن القدر الذي عانيته لن يصنع منك بطلاً، إنه فقط سيجعلك مدعاة للسأم والضجر.

اجلس من فورك واكتب رسالة إلى نفسك

لو كان لديك ما تحتفظ به في صدرك، وشعرت أنه ينبغي عليك أن تخبر أحدهم عن كل متاعبك وعن مدى الظلم الذي عوملت به، حاول أن تجرب هذا الأمر:

اكتب رسالة إلى نفسك، وسجل فيها ما تشعر به بالضبط. لا تحجب شيئاً اكتب بتفصيل مطول عن كيف أنك تعرضت لظلم الناس وكم كان ذلك مفتقداً للعدالة. عليك فعلاً أن تخلق من الموقف شيئاً كبيراً.

وعندما تفرغ من ذلك، لا تبعث بالرسالة إلى أى إنسان، بل قم بإحراقها. لقد أدت الرسالة الغرض منها في أنها قد أوجدت لك «متنفذاً» نفثت من خلاله عن نفسك. إنك سوف تشعر بعد ذلك أنك تحس بشعور كبير من الارتياح، وما هو أهم من ذلك، بالنسبة لعلاقاتك الإنسانية، إنها تسحب منك انفعالاتك، وعندها ستجد أنك لن تكون مضطراً لأن تحكي لأى إنسان عنها. وأحياناً يكون من الضروري أن تحكى هذه الأشياء كلها مرتين، بل وقد تكون ثلاث مرات، إلا أنك بعد ذلك ستجد أنك لا تريد حتى التفكير فيها مرة أخرى، فما بالك بالحكى عنها لمن تقابله.

ما لن يخبرك به أفضل أصدقاءك

إن كنت تريد أن تكون محبوباً في حديثك فحاول أن تتغلب على مشاكسة الأحزاب أو إغاظتهم أو السخرية منهم.

ومعظمنا يلجأ إلى مشاكسة الآخر لأننا لا نظن بأنهم سوف يحبون ذلك. والأزواج يقومون بإغاظة زوجاتهم في العلن بفعل ذلك الاعتقاد الخاطيء أن ذلك يشكل طريقة لإبداء العواطف وإظهارها، ونحن نقوم بإلقاء الملاحظات الساخرة بأمل أن يتعرف الزميل الآخر على مهارتنا وشطارتنا وأن يلمس الجانب الضاحك في السخرية وألا يأخذ الأمر كإهانة شخصية. هذا ما نأمله، لكن هل هذا هو ما يحدث «دائماً» بالفعل؟

وعلى كل فإن المشاكسة والإغاظة موجهان كلاهما إلى الاعتزاز بالذات، وأى شيء يهدد هذا الاعتزاز بالذات يشكل عملاً «خطيراً» حتى وإن تم في صورة

مزاح أو مشاكسة، كما أن السخرية تحمل في ذاتها عنصراً «قاسياً»، وكثيراً ما يقصد بها دفع الطرف الآخر إلى الشعور بضآلته.

وقد أوضحت نتائج الأبحاث أن الناس لا يحبون المزاح المشاكس، حتى من قبل أصدقائهم المقربين. إلا أن ما يجري هو أن الناس لا يخبرون أصدقائهم بأنهم يكرهون هذا النوع من المزاح خشية أن يظنوا بهم أنهم من النوع المنغلق غير المتفتح، وعلى ذلك، فحتى أفضل أصدقائك لن يقول لك إنه لا يحب المشاكسة ومزاحها.

إلا أننا نجد، وفي حالات نادرة فقط، وفيما بين الأصدقاء المقربين لبعضهم البعض، أن المزاح بالمشاكسة يؤخذ على محمل طيب، وحتى عندها ينبغى ألا يكون سوى لبعض الأمور البسيطة قليلة الشأن، وألا يطول أمر هذا المزاح. فان كان الطرف الآخر يعرفك من مدة طويلة، ويحبك بقدر كبير، وأنك لا تبالغ من ناحيتك، لك أن تمضي في «المشاكسة»، إلا أن الحس السليم يقول.. إن الأكثر أماناً هو ألا تحاول القيام بذلك.

خلاصة الفصل الثامن

١ - يعتمد النجاح والسعادة إلي حد كبير على مقدرتنا على التعبير عن أنفسنا، ولذلك عليك من اليوم أن تبدأ في دراسة الطرق التي تحسن بها طريقة كلامك. وواصل الدراسة يوماً بعد يوم.

٢ - مارس بدء المحادثة مع الغرباء باستخدام أسلوب «بث الدفء» بتوجيه الأسئلة البسيطة أو إبداء الملاحظات الواضحة .

٣ - حتى تكون متحدثاً جيداً، توقف عن محاولة أن تصبح «كاملاً»، ولا تخش من أن تكون «سخيفاً»؛ فأجمل الحديث لا يتأتى إلا بعد أن تكون قد استخرجت الكثير من الصخور التي تحتوي على المعدن الخام قبل تنقيته وصقله.

٤ - قم بتوجيه الأسئلة لكى تخرج من الآخرين حديثهم الممتع.

٥ - شجع الطرف الآخر علي التحدث عن نفسه، وتحدث عن اهتمامات الشخص الآخر.

٦ - استخدم طريقة «وأنا أيضا» حتى «تطابق» نفسك مع الشخص الآخر ومع اهتماماته.

٧ - تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر إلى ذلك فقط، فلو أراد أن يعرف شيئاً عنك، لسألك.

٨ - استخدم مقطع «حديث سعيد»، وتذكر أنه لا يوجد من يحب الشخص العبوس أو يسمع عن نبوءة الموت، واحتفظ بمشاكلك لنفسك.

٩ - إحذف المشاكسة، والإغاظة والسخرية، من حديثك.

الفصل التاسع

كيف تستخدم أسلوب "السحر الأبيض" كما أسماه قاضى المحكمة العليا

عندما تقدم أحد «المستجدين» على دنيا السياسة طالباً من القاضى «أوليفر ويندل هولمز» المشورة حتى يتم انتخابه، كتب القاضى إليه :

لعل أكثر الآليات تأثيراً في العالم للانسجام مع الناس وعقد رباط الصداقة من أجل الخير معهم تتمثل في القدرة على الإنصات إليهم بتعاطف وفهم، إلا أن القليلين هم من يمارسون ذلك «السحر الأبيض» وهو المعركة الإنتخابية، فالناس الذين نلتقى بهم ونتحدث إليهم يعمدون على الدوام إلى القيام بتحليلنا، وتقدير أحجامنا، وتقييمنا، وهم، في عقولهم، إما أن يصوتوا لصالحنا أو ضدنا. إنهم يمنحونا إما صوت الثقة فينا، أو صوت الشك والريبة، إنهم يقررون إما مصلحة التعامل معنا أو لا، حسب ظروف كل حالة، والعامل الحاسم في التقرير كثيراً ما يكون (وبصورة أكبر مما تعتقد) هو: كيف كان الإنصات من جانبك؟

وقد تلتقي بشخص معين، وتشعر بعد أن تتركه أن الأمور لم تسر معه على النحو الذي كنت توده. وأن الشك قد تسلل إليك من أنه قد «صوت» عندك وتسآل

نفسك: «ماذا فعلت لكي ينقلب هذا الرجل ضدي؟ أو «ماذا كان بوسعي أن أقوله كي أجعله أكثر وداً معي وأكثر تقبلاً لأفكاري؟».

والغريب حقاً أن ما يمكن أن يكون أنسب إجابة على ذلك هي: لا شيء.

إنك قد فشلت ليس بسبب شيء فاتك أن تقوله، أو عجزت عن قوله، ولكن بسبب أنك قد فشلت في «الإنصات» بطريقة مناسبة.

الإنصات يجعل منك شخصاً ماهراً

يرغب معظمنا في أن يرانا الآخرون على أننا نتمتع بالمهارة والذكاء واللباقة.

إلا أن الشخص الذي يحوم ويدور وهو يلقي بملاحظاته «الذكية» طول الوقت، والذي يحاول أن يبرز نفسه على أنه يتمتع «بالشطارة»، لن يتم «تصويت» الطرف المقابل له على أنه شخص ماهر أو أريب، بل سيتم انتخابه للدخول ضمن فئة المتحذلقين المدعين المغرورين وتصنيفه داخلها.

على أن هناك طريقة واحدة لإقناع الطرف الآخر أنك أكثر الناس حكمة وذكاء قدر له أن يصادفه في حياته، هي أن تنصت وأن توجه الاهتمام لما يقول. وحقيقة أنك تعلق أهمية كبرى على ما يقول، وأنك تصغي إليه باهتمام، حتى لا تضيع أي من كلماته يبرهن له على أنك شخص لطيف وذكي فعلاً، والغافل هو من لا يملك الحس السليم لإدراك مدى قيمة وأهمية كلمات الطرف الآخر، وبالتالي لا يبدي الاهتمام الكافي لها.

كان الشاعر «والت وايتمان» يجوب أحد الشوارع مع صديق له، ثم توقف واشتبك في محادثة مع أحد الغرباء. واستأثر وايتمان بالمحادثة لمدة ١٥

إلى ٢٠ دقيقة، في الوقت الذي لم يفتح فيه الطرف الآخر فمه بالكلام تقريباً وعندما ابتعدا عنه بعد ذلك مال «وايتمان» على صديقه ليقول له : لقد كان رجلاً ذكياً.

وتسائل الصديق في دهشة: «كيف عرفت أنه ذكي بينما لم يكد ينطق بكلمة؟».

ورد وايتمان: «لقد أصغى إليّ ، أليس كذلك؟ إن ذلك يثبت على أنه رجل زكي».

توقف للحظة وفكر في أصدقائك ومعارفك. من منهم يحظى بسمعة الحكيم والذكي فيهم؟ وكيف يكون «تصويتك» لهذا الأمر؟ هل تصوت لذلك الذي يفتح فمه طول الوقت؟ هل يكون تصويتك لذلك المستعد دائماً لتقديم الإجابة عن كل شيء، حتى قبل أن يعرف ما هو السؤال أصلاً؟ هل يكون لذلك الذي يقوم بالمقاطعة لتقديم الإجابة قبل أن يهم الطرف الآخر بالنطق والكلام؟ أو أنك تعطي صوتك لذلك الذي يبدي قدراً كبيراً من الإنصات والإصغاء؟

لدى صديق يعبر عن هذا الأمر بطريقته بقوله: «لقد منحنا الله تعالى أذنين وفم واحد، ومن الواضح أن العلي القدير أراد منا بذلك أن نصغي وننصت ضعف ما نتحدث ونتكلم».

يخبرك الناس بما يريدون إن كنت تصغي لهم

قال أحد أكبر مصممي السيارات بالبلاد إنه لكي تكون ناجحاً في أعمال صناعة السيارات، عليك أن تضع أصبعك على نبض الناس، وأن تبقي أذنيك مفتوحة تنصت لما يريدونه، وقال: «لسنا نحن من يقوم بتصميم السيارات. إن

من يقوم بذلك هم الناس أنفسهم، وأن ما نفعله هو الإنصات، وعندما يريدون شيئاً، نسرع لمحاولة إمدادهم به.

لا تستطيع أن تسدد ضربة في الظلام

إنك تقوم بضربتك في العلاقات الإنسانية كما تفعل عند ضربك لكرة البيسبول، أي عن طريق التجاوب المناسب في التعامل مع الكرة التي تم قذفها إليك، إن عليك أن تقوم دائماً بالتجاوب المناسب مع ما يقذفه إليك الطرف الآخر.

والعلاقات الإنسانية إنما تتألف من طريق ثنائي التواصل، إنه طريق خذ وهات، وطريق الفعل ورد الفعل، وإن لم تعرف ما يريده الطرف الآخر وتعرف الطريقة التي يحس بها بالفعل حيال الموقف، وتعرف احتياجاته حسب مواصفاته، فإنك لن تكون على «تواصل» معه. وإن لم تستطع أن تتواصل معه و «تلمسه» لن يكون بوسعك أن تحركه. فما لم تعرف ما يريده، وكيف يشعر، فإنك تكون في ظلام تام وجهل تام بالنسبة لوضعه.

إنك لن تستطيع أن توجه ضربة في العلاقات الإنسانية حيث يعم الظلام ويسود الجهل التام، تماماً كما هو الحال مع كرة البيسبول.

كيف تستخدم

الرادار الخاص بك لتحديد موقع الطرف الآخر؟

إن معرفة ما يطلبه الطرف الآخر وما يشعر به لا يشكل لغزاً وليس بالأمر الغامض. وكثيراً ما يأخذنا التفكير : «لو عرفت فقط وضع هذا الرجل، لأمكنني أكثر أن أعرف ما عليّ أن أفعله». إلا أنه ليس من الصعوبة الشديدة معرفة وضع الطرف الآخر.

يقول «ألن. سيرز»، نائب رئيس «رمنجتون راند » و رئيس مجلس إدارة هيئة مديري المبيعات القومية، إن لكل مندوب للمبيعات راداره الخاص الموجود داخله لتحديد وضع العميل المحتمل وموقعه. ويقول ألن «إن كل ما عليك أن تفعله هو أن تصغي، وسوف يقوم هو بالحكي لك، ثم إن معظم الناس تريد أن تعرفنا بوضعها وتحاول أن تحكي لنا بذلك إلا أن المشكلة أننا نغلق جهاز الاستقبال لدينا ونبدأ في تقديم إذاعتنا».

كلامك الكثير

أحياناً نجد أن هناك من المواقف في التعاملات مع الآخرين ما يجعل من المهم ألا نتدخل قبل الأوان، وذلك عندما نكون بحاجة إلى تحسس واستكشاف الطرف الآخر. والاستراتيجية المستخدمة في صفقات الأعمال الكبيرة هي أن تبدأ أولاً في استكشاف ما يريده الطرف الآخر، وما سيستقر عليه، وذلك قبل أن تتدخل في الأمر. ومن المفيد أن تتذكر أنه في الوقت الذي تتمكن فيه من تحديد وضع وموقف الطرف الآخر، عن طريق الإنصات إليه، فإن الكلام الكثير من جانبنا حينها سوف يعمل على تعرية موقفنا وكشفه له.

إن الكثيرين من رجال الأعمال الناجحين ممن يتمتعون بسمعة كبيرة في مجال عقد أكبر الصفقات وأحسنها، ينظر إليهم على أنهم من أصحاب القوى الروحية، أو أنهم من «قراء الأفكار» الذين يستطيعون قراءة وفهم أفكار الآخرين.

والحقيقة أن سرهم ليس بالشيء الغامض أو اللغز.

إنهم ببساطة يقومون بتشجيع الطرف الآخر على الحديث ومواصلة الكلام، بينما ينجحون هم في الإبقاء على أفواههم مغلقة ومعطلة. إنهم يعرفون بالغريزة ومن الخبرة تلك الحقيقة التي كان «سيجموند فرويد» (أبو التحليل النفسي) أول من وضعها بصورة علمية؛ وهي أنك لو استطعت أن تدفع الطرف الآخر إلى الكلام إلى حد «الكفاية»، فإنه ببساطة لن يستطيع أن يخفي مشاعره الحقيقية أو دوافعه الحقيقية، إنه قد يحاول إخفائها بقدر ما يستطيع ويرغب إلا أنه ورغماً عنه يكشف عن مكنون نفسه ويعريها. لقد كتب فرويد مقالاً مطولاً عن «الفلتات» اللاشعورية التي تخرج من اللسان؛ والتي يظهر فيها أن اللاوعي كثيراً ما ينجح في كشف المشاعر والأفكار الحقيقية، ذلك لو أصغيت بدقة كافية وبقيت مستيقظاً لكل ما تتضمنه أقوال الطرف الآخر.

وبنفس الطريقة، إن لم ترغب في أن يعرف الطرف الآخر ما يدور في ذهنك، وإن أردت ألا تكشف عن أوراقك، عليك بأن تبقي على فمك مغلقاً، وأن تقوم بالإصغاء، وفي المقابل: مهما حاولت أن تخفي وأن تداري، فإن الطرف الآخر سوف يكتشف كل شيء إن قمت فقط بالاستمرار في الكلام لفترة طويلة.. كافية.

الإنصات ومساعدته في التغلب على الوعي بالذات

شيء آخر يمكن للسحر الأبيض للإنصات أن يقوم به وهو أنه يساعد في التغلب على الوعي بالذات والتمركز حول الذات، ورغم أن علم النفس يأخذ اليوم بوجهة نظر مخالفة لما يعرف بالاهتمام بالذات والاعتزاز بالذات، فإن المواقف القديمة للتركيز على الذات والوعي بالذات كانت تعمل بنفس القدر في غير

مصلحتنا. إنها جميعاً «معوقات واضحة» والإنصات بعناية لكل شيء يتفوه به الطرف الآخر مع الملاحظة الدقيقة لنغمة صوته وطريقة خروج الكلمات منه، تبعدك كلها جميعاً عن تركيز الاهتمام بنفسك.

وإذا كان كل إهتمامك منصباً على الطرف الآخر وعلى ما يقوله ويريده وعلى متطلباته، فلن يكون بوسعك وقتها أن تشعر بالوعي بذاتك أو بأنك «معزول» عنه، وعندما تكون «معزولاً» منه لن تستطيع أن تتعامل معه بطريقة فعالة، وعندما يكون تركيزك كله مُنْصباً على نفسك، فإنك لن تستطيع التعامل مع العالم من حولك، وإنك تشبه في ذلك الشخص الذي يقود سيارته على الطريق السريع والذي لا ينظر سوى إلى الحاجز الزجاجي أمامه بدلاً من أن ينظر من خلاله إلى الطريق الممتد أمامه، والأمر لا يحتاج إلى عبقرية لكي نستنتج أنه مقبل على ارتكاب حادثة لا مفر منها. إن كثيراً من حوادث اصطدام شخص بشخص آخر في مواجهته ترجع إلى أن الواحد منهم أو الآخر كان مركزاً كل انتباهه على نفسه وليس على الطرف الآخر.

إن الذات القوية السليمة ضرورية للتعامل مع الآخرين كضرورة السيقان والأقدام القوية السليمة بالنسبة للراقصين، على أن أى مدرس جيد للرقص سوف يقوم بتوجيه نظرك إلى أنه يتعين عليك ألا تركز انتباهك على قدميك أثناء قيامك بالرقص. إن ذلك الراقص الذي يبدأ في تحويل وعيه إلى القدمين وإلى التركيز بفكره عليهما ويبدأ في التساؤل فيما إذا كانت قدماه ستقوم بالأداء الذي ينشده منها هذا الراقص إما سيتعثر في حركاته، أو يبدو على الأقل مرتبكاً ولا يقوم سوى بحركات آلية لا روح فيها، ولن ينصحك أساتذة الرقص بقطع القدمين أو بتر الساقين لمجرد أنهم قد اكتشفوا أنه يمكن للاهتمام الفائق بها أن يشكل عائقاً وعاملاً للتعثر، بل انهم يقومون بتشجيع طلابهم على تقوية أرجلهم عن طريق ممارسة تمارين معينة، وعندما يدرك الراقص أن ساقيه باتتا

قويتين، وأن بوسعه إعتماده عليهما تزيد إحتمالات قدرته على نسيانها تماماً خلال ممارسته للرقص، أكثر مما لو كان يخشى منها في سره، من أن تكون بالضعف الذي يكره أن يلمسه الآخرون فيها ويشاهدونه.

ونجد على نفس النحو أن علماء النفس العصريين باتوا يدعون إلى الكف عن الانتقاص من النفس أو قهرها والكف عن التخلي عن غرائز الأنانية فينا، إن ما يقومون بطلبه هو أن نبعد الاهتمام عن أنفسنا وأن نتوقف عن التمحور حول الذات وأن نكف عن ممارسة الأنانية بطرق دنيئة غبية.

وقد ثبت خطأ معظم النصائح التي قدمت إلينا في الماضي للتغلب على الوعى بذاتنا، فقد دفع بنا إلى الاعتقاد أنه مما يعيب العناية بأى شيء يتعلق بالذات، وأنه علينا أن نخجل من التصريح أن لدينا أى احترام للذات، وطالما كنا جميعاً نتمتع باللهفة على احترام للذات، فإن هذا النوع من النصح لم يأت سوى بنتيجة عكسية، ذلك أننا بتنا أكثر اهتماماً بالذات حتى أكثر من أى وقت مضى، وصار اهتمامنا بالفعل «ملتصقاً» بذاتنا وبرغباتنا الأنانية. إن الطريقة التي تتغلب بها على الوعى بالذات ليس أن تردد لنفسك أن من المشين لك أن تفكر في نفسك على أنها شيء كبير وعظيم، بل أن تردد أن احتكار كل الاهتمام لكى يقتصر على نفسك وحدها أمر لن ينجح أو يفيد.

أنصت إلى موسيقى الطرف الآخر

إننا نحتاج إلى مثل هذه الطريقة عند تعاملنا مع الآخرين، ذلك أنه يتعين عليك أن تنصت إلى الموسيقى التي يقوم الطرف الآخر بعزفها، ذلك إن كنت تريد أن تتجاوب معها بالطريقة التي تولد الانسجام ولا تخلق النشاز، ثم توقف عن الإنصات إليها وابدأ في التفكير لنفسك : والآن ماذا يمكنني أن أقدم ويفوق

ما سمعته؟ كيف يمكنني أن أترك الانطباع الذي تستحقه قدراتي؟» وعند ذلك تجد أنك بدأت في الانسلاخ عن خطوات الطرف الآخر.

وإن اكتفيت بالإنصات للموسيقى وسمحت لنفسك بالتجاوب معها، فسوف تكتشف أمراً يبعث على الدهشة الحقيقية وهو أن عقلك سوف يعمل بطريقة أفضل من تلقاء نفسه ذلك لو لم تتدخل في توجيهه وتركته دون تطفل عليه أو إملاء.

وقد تجد نفسك وقتها أكثر عفوية وطبيعية كما قد تدهش أنت نفسك مما يخرج منك من فمك من أقوال مناسبة ولمحات ذكية.

لا تبالغ فى المحاولة. ذكر «وليام چيمس» أن السبب في أن معظم المحادثات تتسم بالملل هو أن كل فرد يبالغ في محاولاته، وعندما يبذل كل طرف جهداً واعياً من أجل التفكير في شيء مهم يقوله. تتملكه خشية ألا يلقى ما يقوله موافقة الطرف الآخر. ويقول چيمس إنهم لو استرخوا فقط وفتحوا أفواههم وتركو' لتخرج ما عندها من كلام فإن فرص قول الأشياء المناسبة بالفعل سوف تزداد بصورة كبيرة.

وهذا هو نفس السر الذي جاء عن «بن ثورنتون»، المالي الشهير وعمدة دالاس بتكساس، في مقالة ظهرت بمجلة «ستردای ایفننج بوست»، حيث تقول إنه يتمتع بموهبة بقول الشيء المناسب في الوقت المناسب، وإنه نادراً ما ينتابه القلق بشأن ما سيقوله حتى أنه كان يذهب إلى الاجتماعات الهامة دون أى إعداد مسبق منه للأمر.

لم يكن «ثورنتون» يقوم بإعداد الخطب المطولة بطريقة كلمة من طرف تقابلها كلمة من الطرف الآخر. إن ما كان يفعله مجرد إعداد نفسه بقدر الإمكان عن

طريق جمع كل المعلومات والحقائق الممكنة وتتعلق بالموضوع المطروح. ويقول لي صديق له هو الدكتور «بييرس ب بروكسل» إن ثورنتون يتمتع بعالم من المعلومات تحت الطلب، وهو ينصت بعناية لما على الآخرين ترديده، وهكذا يتحسس الطرف الآخر، وهو لا يكتفي بمعرفة ما يريده الطرف الآخرعلى العموم أو مايدور بخلده بصفة عامة، إن ما يريده ثورنتون هو الإلمام بكل شيء بالضبط وعلى وجه التحديد وليس على وجه العموم، وبعد أن يقوم بالإنصات إلى الطرف الآخر يلجأ إلى الطلب منه بإعادة بعض الأفكار التي طرحها للمرة الثانية. وعندئذ فقط يبدأ في الكلام ويبدأ خروج الكلمات التي تتفق والمناسبة وتبدأ في التدفق والتدافع بصورة تبدو عفوية وآلية.

كيف يمكنك بالإنصات أن تصبح ثرياً؟

قيل أن الإنصات جعل من «بن ثورنتون» شخصاً غنياً، وينظر الناس إليه جميعاً بمختلف مكانتهم ومواقعهم أنه شخص واع متفهم. إنه يفهم الناس ذلك لأنه ينصت إليهم.

وأنت لن تستطيع أبداً أن تفهم أى إنسان آخر ما لم تكن راغباً في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

إن هذا النوع من الإنصات يمكن له أن يجعلك غنياً أيضاً، غني بدولاراتك وبأصدقائك، وغني بالرضاء على ما تحققه ، وغني بالسعادة.

إن من أجمل المجاملات التي يمكن لك أن تقدمها إلى شخص آخر، هى ببساطة أن تنصت إليه. إنك بإنصاتك الصبور إليه انما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك...، إنك بذلك تزيد من اعتزازه بنفسه، ذلك لأن كل إنسان يحب أن يعتقد أن لديه ما يقوله وأنه جديد بأن يحكي ويقال.

وفي المقابل، فإن من أكثر الأشياء التي يمكن لك بها أن تقلل من ذات الطرف الآخر، هو أن تصده عنك قبل أن ينطق بما كان عليه أن يقوله، وعليك بأن تتذكر بأن الناس تحب أن تحظى بالاهتمام بها.

هل سمعت عن الزوجة التي قالت عن زوجها إنه لا يسمع لها كلمة أبداً و «يمكن حتى أن أقول له إن خزان الماء الساخن قد انفجر، فلا يزيد في رده عن كلمة: أحقاً حدث ذلك؟ ثم يواصل مطالعته للجريدة...»، ربما لم تسمع عنها، إلا أن مستشارى الزواج يسمعون بها في كل يوم.

وهل سمعت من الموظف الذي يقول: «بوسعى أن أحب رئيسى في العمل كثيراً إلا أنه لا ينصت إلى أبداً. إنني أذهب إليه لأحكى إليه عن مشكلة أطلب فيها نصيحته، إلا انه، وقبل أن أمضى في سرد نصف الموضوع، يقوم بمقاطعتي ويقدم لي إجابته « الجاهزة» قبل حتى أن يعرف ما أقوم بالتحدث فيه. إنه ليس بالشخص السيء لو أنه فقط يقوم بالإنصات والإستماع!».

وربما لم تسمع عن هذه الكلمات، إلا أن «لجان المظالم» في الصناعة تسمعها مراراً وتكراراً في كل يوم.

وهل سمعت ذلك الشاب الذي يقول: «إن والدىّ لا يفهمانى أبداً. إنني أحاول أن أعرفهم بالطريقة التي أشعر بها حيال الأشياء، وأن أحيطهم علماً بمشاكلي، إلا أن أحداً منهم لا ينصت إلى، فهماً إما يعاملاني كطفل ويتجاهلون مشاكلي على أساس أنه لا أهمية لها، أو انهما متلهفين ومتحمسين لتعليمى الطريقة التي ينبغي لى أن أحسها وأشعر بها تجاه الأشياء الأخرى، إنهما لا يعرفان أبداً كيف أشعر وأحس بالفعل». هذه المعزوفة تسمعها محاكم الأحداث، مع بعض التعديلات، فى كل يوم مرات ومرات.

إن الكثير من المشاكل والشقاء والفشل يحدث في عالمنا هذا لذلك السبب البسيط أن هناك من لا ينصت إلينا أو يسمعنا.

علق النصيحة التالية على جدران عقلك حيث تستطيع أن تشاهدها وتراها في كل حين:

عليك أن تعرف ما يريده الناس
وما يحتاجونه

.. طبعاً إن كنت تريد أن تتعامل معهم بطريقة ناجحة مؤثرة، وهي نصيحة تنطبق على الأعداء كما على الأصدقاء. إنها تنطبق على الأطفال وعلى البالغين، الكبار منهم والعاديين، والطريقة التي تعرف بها ما يريده الناس وما يحتاجونه هي ببساطة أن تنصت إليهم.

سبعة طرق لممارسة الإنصات

يتسم فن الإنصات بأهمية كبيرة مما يقتضي منك ألا تهمل وضعه موضع التطبيق والممارسة، وربما طالعت هنا شيئاً طيباً يقنعك بصدقه، وعندها عليك بالتصميم على وضعه موضع التطبيق والممارسة، وعليك بمراجعة نفسك في ذلك في كل يوم، فإن لم تفعل فسوف تنسى كل ما يتعلق بالموضوع خلال يوم أو يومين، ولكي تتغلب على ذلك قم بإعداد قائمة عن أشياء محددة عليك أن تقوم بأدائها، ثم قم في البدء بتنفيذها.

وعلى ذلك قم بتثبيت المعرفة التي حصلت عليها في هذا الفصل، ولا تدعها تتسرب أو تفلت منك. ابدأ بالقيام بالآتي من الآن وفوراً:

١ – انظر إلى ذلك الشخص الذي يتحدث.

إن كل من يستحق أن ننصت إليه يستحق أن ننظر إليه. إن ذلك سوف يساعدك أيضاً على التركيز على ما يقوله.

٢ – اظهر بمظهر المهتم بعمق بما يقوله.

إن اتفقت معه، عليك بأن تومىء برأسك، وإن قص حكاية، ابتسم وتجاوب معه وساعده.

٣ – اعمل على أن تميل إلى الشخص الذي يتحدث.

هل لاحظت الميل الذي يتملكك تجاه المتحدث ممتع الحديث، وهل لاحظت نفورك من صاحب الحديث الممل السخيف؟

٤ – قم بتوجيه الأسئلة.

إن ذلك يتيح للشخص المتحدث معرفة أنك تواصل الإنصات إليه.

٥ – لا تقاطعه أثناء الحديث، بل اطلب منه أن يحكي لك أكثر.

يشعر معظم الناس بأنك تجاملهم كثيراً ان لم تقم بمقاطعة كلامهم أثناء استطرادهم فيه، إلا أنهم يشعروا بمجاملتك لهم أكثر عندما تسحبهم منه لتدور حوله من جديد، كأن تقول مثلاً: «عفواً هل يمكن لك إن لم يضايقك الأمر أن تعرض النقطة الأخيرة بتفصيل أكبر؟»، أو: «أود أن أعرف أكثر قليلاً عما كنت تقوله بخصوص كذا وكذا».

٦ – لا تنحرف عن موضوع المتحدث.

لا تغير من الموضوعات التي يطرحها المتحدث إلى أن يفرغ منها، ومهما كان قلقك وتلهفك على أن تبدأ في موضوع آخر جديد.

٧ – استخدم كلمات المتحدث في وجهة نظرك التي تعمل على ايصالها إليه.

عندما يفرغ الطرف الآخر من الكلام، كرر بعض الأسئلة التي كان قد قالها ورددها وأعدها على مسامعه. إن ذلك لا يبرهن على أنك كنت

منصتاً إليه فحسب، بل إنه يقدم أيضاً طريقة جيدة لتقديم أفكارك دون أن تلقى اعتراضاً.

وعلى ملاحظاتك أن تتصدرها عبارات مثل: «كما أشرتم سيادتكم، فإن...» أو: «الأمر تماماً كما قلتم من أن...».

الفصل العاشر

كيف تستطيع

أن تدفع الآخرين بسرعة إلى الأخذ بوجهة نظرك

تظهر لنا بعض المواقف يومياً مما نحتاج فيها إلى القيام بإقناع أحد الأشخاص بقبول وجهة نظرنا. وكثيراً ما يكون هناك بعض نقاط الإختلاف مع الزوج أو الزوجة أو الإبن أو مع الرئيس في العمل أو العميل، أو مع أحد الموظفين أو الأصدقاء أو الأعداء.

ونردد عند ذلك: «آه لو استطعت فقط أن أمكنه من النظر إلى الأشياء بالطريقة التي أنظر بها إليها؟».

دعنا نقدم هذه الأمثلة:

١ - لنفرض أنك موظف بأحد مخازن البيع بالقطعة، وجاء إليك أحد العملاء طالباً لنفسه ثلاجة (براداً) جديدة بدلاً من تلك التي كان قد اشتراها من قبل، وبعد إنقضاء مدة شهرين من إنتهاء فترة الضمان لها. وتحاول أن تشرح له أن الشركة على استعداد لإصلاح الثلاجة القديمة ولكنها لا

تستطيع أن تقدم له واحدة أخرى جديدة تماماً. لكن العميل يعجز عن فهم ذلك ولا يرى نفس الرأى.

كيف نقوم بتسوية الخلاف في الرأى في هذا الموقف؟

٢ – كنت في أحد المؤتمرات وجاء رئيسك بفكرة لترويج المبيعات، تبدو على السطح كفكرة جيدة، غير أنك ترى أنه يعتريها الكثير من أوجه النقص والشوائب، وتشعر بأنها قد تكلف الشركة الكثير من الأموال وتفقدها من العملاء ما يزيد على عدد من تكسبهم.

كيف تقوم بإقناع رئيسك بأن فكرته عقيمة ولن تجدى في شىء؟

٣ – تريد زوجتك أن تبعث بإبنك إلى إحدى المدارس الخاصة، ولديك من الأسباب العديدة ما يؤدى بك إلى الإعتقاد أنه من الأفضل له أن يكون في المدارس الحكومية العامة. كيف تقوم بعرض هذه الأفكار عليها وكسب إقتناعها بها؟

٤ – تشعر بأنك تستحق زيادة في راتبك، وأن بمقدور الشركة أن تدفع لك أكثر مما تتسلمه كراتب. وتعرض الفكرة ليرد عليك رئيسك: لكننا لا نستطيع تحقيق ذلك في الوقت الحالي. اعمل على مراجعتي في ذلك فيما بعد... ما الذى ستقوله في هذا الموقف؟

لماذا لا تصيب "الطريقة الطبيعية"

الطريقة الطبيعية التي تشكلها عندما نصادف رأياً معارضاً هي أن نتناقش ونجادل، وقد يكون الأمر مجرد الخلاف على من يكون أفضل الفرق الرياضية

لدينا، أو بشأن موضوع ناقشه السياسيون في الأمم المتحدة، إلا أن المؤسف أن الطريقة التي لا زلنا نتبعها هى محاولتنا الحط من قيمة من يعارضنا.

ويرى البعض أن الصعوبة في ممارسة رياضة الجولف هى أن طريقة الإستدارة وتحريك العصا فيها تتم بصورة غير معتادة أو غير طبيعية، وأنها تتعارض مع أى إفتراض طبيعي مألوف لطريقة استخدام وتوجيه أى عصا أخرى عند ضرب الكرة. إنك تلجأ إلى غير الطبيعي حتى يتحقق الشىء الطبيعي.

نفس هذا الأمر يمكن له أن ينطبق على فن الإقناع، ومن الطبيعي أن ننظر إلى من يعارض أفكارنا على أنه ذلك المعارض الذي علينا أن نتغلب عليه بطريقة أو أخرى، غير أن ما نريده منه في الأصل هو إقناعه ودفعه إلى أن يغير رأيه وليس إلى هزيمته وتحطيمه.

ونجد أنه من الطبيعي معنا، عندما يقوم أحدهم بمعارضة أفكارنا، أننا نأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتنا، وعليه يصبح من الطبيعي أيضاً أن نقوم بالرد بما ينال من ذاته، وأن يتملكنا الإنفعال، وأن تركبنا الروح العدوانية، وأن نصيح ونتهدد ونتوعد ونسخر، وأن نعمل على أن ندخل آراءنا في جوفه بالترهيب أو بالقوة، كما نقوم بالمبالغة في قيمة ما نسميه أسبابنا ودعاوينا، بينما نعمل على التهوين والتقليل من شأن كل النقاط التي يبديهامعارضنا ويعرضها.

إلا أن هذه الطريقة الطبيعية لا تؤدي إلى الفوز، ذلك لأن الطريقة الوحيدة التي تستطيع أن تكسب بها المناقشة والجدال هى أن تدفع الطرف الآخر إلى تغيير رأيه، هذا كل ما هناك، لا تحطيم ولا تهوين ولا تكسير أو تهديد.

العلم واكتشافه لطريقة تكسب بها النقاش

المثل القديم الذي يقول: «لم يكسب أحد أبداً إحدى المناقشات» مثل صحيح إن كنت تقصد ذلك النوع من الجدل الذي لا يخرج عن كونه حلبة للصياح، ومعركة لتمجيد الذات، ومع ذلك فهناك طرق تستطيع بها أن تجذب الطرف الآخر وتدفعه إلى النظر إلى الأمور من خلال منظورك.

والطريقة «العلمية» للفوز في إحدى المناقشات أو المحادلات، هي تماماً عكس الطريقة التي عادة ما يستخدمها معظمنا ويلجأ إليها بصورة عفوية «طبيعية»، وحتى تلك المنظمات التي تريد أن تدفع عموم الناس إلى تغيير أفكارها، تقوم بارتكاب نفس الأخطاء والهفوات التي نمارسها أنت وأنا عندما نتناقش حول أى شيء من لعبة البيسبول حتى السياسة.

وتسأل مجلة «ساينس دايجست» في عدد مارس ١٩٥٤: «هل يصل إنعدام حماس الشعب الأمريكي إلى هذا المدى من عدم تأييده لبرنامج مناسب للدفاع المدني وفي ظل دلائل الأخطاء المتكررة هذه لعدم استعدادها؟ ولماذا يحجم الكثيرون من مرضى السرطان عن العلاج إلا في وقت متأخر للغاية رغم كل التحذيرات الكبيرة التي تصدر وتؤكد على الحاجة إلى العناية المبكرة بالأمر؟ قد يكون أحد العوامل الهامة لحدوث ذلك بأن المناشدات التي تصدر والتي تثير أشد المخاوف أو تحمل التهديدات في مضمونها لا تأثير لها أو فعالية بالنسبة لإقناع الناس للقيام بتغيير سلوكهم أو آرائهم. لقد تم الكشف عن هذه الحقيقة في أعقاب سلسلة من التجارب بلغ عددها ٢٥ تجربة، وقام بها ثلاثة من علماء النفس في بيل.

السر هو الضغط المنخفض

علماء النفس الثلاثة في بيل هم: كارل. أ. هوفلاند، وارفنج ل. جانيس، وهارولد هـ. كيلي. وقد وجد هؤلاء العلماء أن أفضل أسلوب للحصول على الموافقة على الأفكار هى إستخدام طريقة الضغط المنخفض ذلك الذي يقدم الحقائق بهدوء متخلياً في ذلك عن اللجوء إلى التهديد أو محاولات إستخدام القوة والإرغام.

وفي إحدى التجارب قدمت محاضرة مصورة لمدة ١٥ دقيقة عن صحة الأسنان. وتم تقديم هذه المحاضرة لثلاث مجموعات من الطلبة، وكان الاستحسان الذي قوبلت به المحاضرة من المجموعة الأولى كبيراً وقوياً، وكان هذا الجزء من المحاضرة يتعرض لإهمال الأسنان وتسوسها واللثة المصابة، والسرطان وما إلى ذلك.

أما المجموعة الثانية فقد أبدت استحساناً «متوسطاً» ، وكان جزءاً هاماً من المحاضرة عن مخاطر الإهمال والتسوس، وكافة المخاطر المترتبة على الجزء الأول، على أنه تم عرض كافة المخاطر بطريقة معتدلة هادئة في عرض الحقائق.

أما المجموعة الثالثة فقد تلقت عرضاً للمعلومات المباشرة التي لم تمس سوى بالكاد الأخطار الناجمة عن الإهمال.

وبعد أسبوع من إجراء النقاش حول المحاضرة، قاموا بمراجعة الطلبة لمعرفة أكثر من قام منهم بتعديل سلوكه ومتابعة الأخذ بالتوصيات التي توصلوا إليها في المناقشات، والذي أثار الدهشة الكبيرة أن أولئك الطلبة الذين سمعوا بالمناقشات الهادئة التي خلت من أساليب التخويف، هم من قاموا بالتطبيق الأمين للتوصيات والممارسات التي حددتها لهم محاضراتهم الهادئة، وكانوا في ذلك أكثر من غيرهم ممن سمعوا المناشدات المتسمة بالتخويف والترهيب.

وقد ظهرت نتائج أخرى مماثلة من اختبارات تم إجراؤها على طلاب الكليات في المناقشات السياسية، وقد اتضح أن الإحتمال يكون أكبر مع الطلبة لتغيير آراؤهم السياسية إن قام الطرف الآخر بعرض الحقائق بطريقة تخلو من الإنفعال، وليس بالشعارات الرنانة الصارخة.

الحقيقة المثيرة التي نجمت عن تحليل علمي لعشرة آلاف مناقشة "حقيقية"

لعل أكثر أعمال البحث إرهاقاً التي تم القيام بها حتى الآن على «المناقشات» هي ما قام به الأستاذان: الفين س. بوسى، وريتشارد س. بورد، واللذان كانا يعملان في السابق بقسم الكلام بجامعة نيويورك.

لقد أنصت كلاهما إلى عشرة آلاف مناقشة حية على مدار سبع أعوام، وكان من ضمنها تلك المناوشات بين سائقي سيارات الأجرة، وتلك التي تجري بين الأزواج والزوجات. وتعاون في الأمر معهم عدد من الشركات الكبيرة مثل ماسي ووستنجهاوس، وبعضهم سمح لهما بالوصول إلى رجال المبيعات لديهم وإلى الموظفين أيضاً. كما استمعا إلى مناقشات جرت بمبنى الأمم المتحدة، وكانا يدونان الملاحظات عن الفائزين في المناقشات وعن أسباب فوزهم.

ووصل الرجلان إلى تلك الحقيقة المثيرة أن المجادلون المحترفون من السياسيين أو مندوبي الوفود في الأمم المتحدة أقل نجاحاً من رجال المبيعات في الحصول على الموافقة على أفكارهم.

واتضح أن السر الكبير وراء ذلك أن المجادلون المحترفون يبدو وأنهم قد عقدوا نيتهم على قهر معارضيهم وعلى التعريض بالرأى المعارض، بينما يسعى رجل المبيعات أن يبعث في العميل المحتمل الميل إلى تغيير وجهة نظره، بلا قهر أو تعريض.

ولقد وجد الأستاذان أن الخطأ الأكبر الذي يرتكبه معظمنا هو محاولتنا الإنتصار في النقاش عن طريق الهجوم على «الذات» الخاصة بالطرف الآخر، بما يعني النيل من الإعتزاز بذاته، بما يجره ذلك من نتائج، وأى نتائج!

كيف تقوم بالإقناع بعملك مع الطبيعة الإنسانية

يمكن أن نلخص موضوع الكتاب في هذه الكلمات: إن عليك أن تتعلم العمل مع الطبيعة الإنسانية وليس ضدها إن كنت تنشد القوة والتمتع بها مع الناس.

قل لأحدهم أن أفكاره تتسم بالغباء، وستجد أنه يقوم بالدفاع عنها أكثر وأكثر، واسخر من موقفه وستجد أن عليه أن يدافع عنه لحفظ ماء الوجه، واستخدم التهديدات وأساليب الترهيب وستجد أنه يقوم ببساطة بغلق عقله في وجه أفكارك، بغض النظر عن مدى الوجاهة التي تتمتع بها.

إن أحد أقوى الدوافع في الطبيعة الإنسانية هو بقاءالنفس، مما يعني بقاء الذات وبقاء الجسد. ومن أجل حماية أنفسنا، يتعين علينا الأخذ بالحرص للأفكار التي تقبل بها ونعمل بها، ولقد تعلمنا أن نحصن أنفسنا ضد أى فكرة نرى أنها تشكل عدواً لنا. فالأصدقاء لا تفد علينا لتجادلنا بشدة أو تفرض علينا صخبها، وعلى ذلك، وحتى نكون في جانب الأمان نقوم بمجرد غلق آذاننا للأفكار التي تهل علينا وقد ارتدت ثوب الأعداء.

كيف نصل إلى العقل الباطن للطرف الآخر

عندما نقوم بالترويج لآرائنا، فإن ما تفعله بالفعل هو محاولة الوصول إلى الشعور الباطني للشخص الآخر، ذلك لأنه لن يتم تقبل أى فكرة ومن ثم العمل

بها مالم يقم العقل الباطن بتمريرها والقبول بها، «إن الرجل الذي يتم إقناعه ضد ارادته يستمر في إقتناعه بفكرته الأصلية». هذا الكلام ينطبق على الرجل وعلى المرأة ممن قبلوا بالرأي بعقلهم الواعي، وليس بعقلهم الباطني، ومثل هذا الشخص قد يبدي بشفتيه موافقته على الرأي ويظهر منه أنه يتفق معك فيه، إلا أنه يبقى غير مقتنعاً به وعلى ذلك لن يعمد إلى العمل بمقتضاه.

وقد عرفنا علماء النفس على تلك الطريقة الوحيدة التي يمكن بها أن تحصل على الموافقة على رأيك وقبولها والتي تتمثل في تقديم: «الإقتراحات»، وقد أوضحت التجارب العديدة بأنك إن زدت من محاولاتك المضنية لفرض أحد الآراء على اللاشعور أو الشعور الباطني، كلما زادت المقاومة التي يلقاها هذا الرأي. إنها الغريزة القديمة للحفاظ على النفس في حالة عمل ونشاط مرة أخرى. والأسلوب الذي يستخدمه علماء النفس هو دس وتمرير الفكرة إلى العقل الباطني بطريقة يصعب للطرف الآخر أن يلاحظها.

هل لاحظت أثر ما يحدثه قول أحدهم لك: «لن يكون بوسعك أن تفعل ذلك»، وقتها ستجد أنك تتمتع بدافع لا يمكن مقاومته لتحقيق ذلك الذي يتحدث عنه، وبأي طريقة. وهل لاحظت أنه عندما يقول لك أحدهم: «عليك أن تفعل كذا وكذا «فإن رد الفعل التلقائي لديك سيكون ترديدك «أكون ملعوناً لو فعلت ذلك!».

ست طرق مضمونة لكسب المناقشات

سيمكنك أن تحظى بالنجاح في المناقشات إلى الدرجة التي تستطيع فيها أن تنجح وتمرر أفكارك إلى «ذات» الطرف الآخر. إن الذات لديه تشبه الحارس الذي يقف عند مدخل عقله الباطن، فلو قمت بإيقاظ الذات لديه، أو أنك قمت بإثارتها أكثر مما ينبغي، فإن ذاته ببساطة لن تسمح لأفكارك بالمرور. إن هذا الأمر يشكل أهم نقطة في الموضوع كله، وعليك أن تضع ذلك أثناء دراستك للنقاط التالية:

١ - دعه يعرض قضيته

لا تقاطعه، ودعه يعرض قضيته، وتذكر سحر «الإنصات». إنك إن قاطعته أثناء عرضه فلن تقوم بذلك لمجرد جرح ذات الطرف الآخر، وصده، بل إننا ندخل بذلك فيما يسميه علماء النفس «الجهاز العقلي». إن الشخص الذي يحمل شيئاً في صدره تجد أنه يوجه كل جهازه العقلي صوب التكلم والتحدث. وإن لم ينته من ترديد مقطوعته، فإن جهازه العقلي لن يتحول إليك لكي ينصت إلى أفكارك، وإن كنت تريد لأفكارك أن تسمع ويصغى لها، فعليك أن تتعلم أولاً أن تنصت إلى الطرف الآخر.

ان جون جراهام مدير العاملين في: شركة ف. و ر. لازاروس في كولومبس بأوهيو يعد واحد من أمهر من يقوم بالإقناع من بين كل من قابلتهم. وعندما تصطدم آراؤه بجدار المعارضة لها، أو كان لأحدهم شكوى قام بالتقدم بها، فإنه كان يعمل على الإستماع والإنصات حتى النهاية، ثم يمضي بعدها بخطوة أبعد بسؤال الشخص المعني بأن يعيد رواية بعض النقاط التي أوردها، وبسؤاله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، إن هذا التصرف يشعر الطرف الآخر بأن من يسمعه مهتم فعلاً بأمره ومعني تماماً بوجهة نظره.

ان سؤال الطرف الآخر أن يعيد بعض النقاط الهامة له قيمته أيضاً، عندما يأتي إليك أحدهم وقد فاض به الغضب والإنفعال، ومجرد أن تسمح له باخراج ما في صدره يعمل كثيراً على التقليل من شعوره العدائي المتحفز. وإن استطعت أن تقنعه بأن يعيد إدارة «شريط» شكواه لمدة دقيقتين أو ثلاث، فإن ذلك سيسحب بالفعل كل انفعالاته منه أو يستنزف البخار المغلي الكامن في صدره.

٢ – توقف قليلاً قبل أن تجيب

تعمل هذه القاعدة بصورة جيدة في المناقشات حيث لا يبدو أن هناك خلافاً ظاهراً في الآراء، فعندما يوجه أحدهم سؤالاً إليك، تطلع إليه وتوقف قليلاً قبل القيام بالرد عليه. إن ذلك سوف يتيح للطرف الآخر إدراك أنك تقوم بالتفكير فيما ورد من نقاط هامة في كلامه أو أنك تمعن في التفكير فيها.

ان كل ما يتطلبه الأمر مجرد وقفة قصيرة . أما التوقف الطويل نسبياً فيعطي الإنطباع بأن الإرتباك والتردد قد أخذا في السيطرة عليك، أو أنك تتهرب من تقديم إجابة محددة. أما إن وجدت أن عليك أن تختلف مع أحد الأشخاص، فإن هذا التوقف القصير يصير لازماً. وان حدث وخرجت كلمة «لا» منك بسرعة فإن الطرف الآخر سيشعر بعدم إهتمامك بمنحه الوقت الكافي لمعرفة مشاكله.

٣ – لا تصر على الفوز بنسبة مائة في المائة

عندما يشترك معظمنا في إحدى المناقشات فإنه يحاول أن يبرهن على صحة موقفه بالكامل، وأن الطرف الآخر على خطأ في كل النقاط التي يوردها. أما الذين يتسمون بالمهارة في الإقناع فإنهم دائماً يقرون ببعض الأشياء التي يقدمها الطرف الآخر ويجدون بعض نقاط الإلتقاء معها.

ولو حدث وكان للطرف الآخر إحدى النقاط التي تعمل لصالحه، عليك بالإعتراف بها، ولو أنك سلمت بصحة بعض نقاطه البسيطة وغير الهامة فإنه سيصبح أكثر ميلاً للتسليم بوجهة نظرك عندما تصل بأمرك إلى طرح الرأي الأكبر لديك.

وممن يستخدمون هذه القاعدة بشكل كامل «دافيد بابكوك» نائب رئيس ومدير العاملين بشركة دايتون في مينيا بوليس، وهي من أكبر المتاجر الموجودة بأمريكا، فعندما كان يعجز عن تحقيق طلب لأحد الموظفين، كان يقوم بإحاطته بالسبب في ذلك، وإن كان عليه أن يقوم بنقل أحدهم من إحدى الإدارات إلى إدارة أخرى، فإنه لم يكن يكتفي بالقول: «آنسة سميث لقد قمت بنقلك إلى إدارة أخرى إعتباراً من صباح الغد»، بل كان يحكي للآنسة سميث الأسباب التي دعت إلى نقلها.

أما دكتور بييرس ب. بروكس، الذي سبق أن أشرنا إليه فيحبذ الأسلوب الذي يسميه: «نعم.. ولكن!».

«نعم أستطيع أن ألمس وجاهة منطقك في هذه النقطة، لكن هل فكرت في...».

«نعم أستطيع أن أفهم لماذا يبدو الأمر على هذا النحو، ولكن...».

«نعم من المؤكد أنك على صواب في هذا الأمر، بل وكل الصواب أيضاً، لكن من جهة أخرى...».

٤ – اعرض قضيتك بطريقة معتدلة ودقيقة

يأخذنا الميل عند محاولة حصولنا على قبول الطرف الآخر لآرائنا، وذلك في حالة معارضتها، إلى السير في طريق المبالغة والتهويل، وهنا عليك أن تتذكر أن الشواهد العلمية قد أثبتت أن الحقائق التي تعرض بهدوء أشد أثراً في دفع الآخرين إلى تغيير آرائهم أكثر مما يفعله التهديد والقوة.

وأحد أسباب أننا مازلنا نستخدم تلك الأساليب العنيفة القديمة هو أنها «تبدو» أحيانا وكأنها نجحت في مهمتها. إنك تقهر الطرف الآخر وتكشفه، وتقوده إلى النقطة التي يعجز فيها عن قول أى شىء، وتتلقى استحسان الحاضرين وتصفيقهم، وتظن بذلك أنك قد انتصرت في النقاش. إلا أن الطرف الآخر لم يقبل بوجهة نظرك بعد، وبالتالي لن يعمل بآرائك أو على هديها.

يعد الرئيس بنجامين فرانكلين واحد من أفضل باعة الأفكار في كل الأزمنة، وعند تعامله مع الدول الأجنبية، كان دائماً يطفو على القمة، وكان دائماً يحصل على ما يريد، ويكفي سمعته لنجاحه في وضع دستور الولايات المتحدة، رغم كل المعارضة الشرسة والعنيفة التي صادفته.

يقول فرانكلين: «إن الطريقة التي تقوم بها بإقناع الآخر هي أن تعرض عليه قضيتك بإعتدال ودقة، ثم تقول بعدها أنه من الممكن أن تكون مخطئاً في رأيك بالطبع، الأمر الذي يدعو الطرف الآخر المنصت إليك إلى تلقي ما عليك أن تقوله، ويجد نفسه رغماً عنه يستدير إليك لكى يقنعك بصحة ويقين ما عرضته من آراء، طالما أنك متشكك فيها. لكن إن حادثته بلهجة تحددها الثقة الزائدة والتعالي فلن تجعل من الطرف الآخر سوى معارضاً لك.

نفس هذا الوضع النفسي هو الذي ينجح دائماً سواء أكنت تحاول أن تدفع المجلس إلى تبني وجهة نظرك في أمر له أهميته مثل التوقيع على دستور الولايات المتحدة، أو إلى رغبتك في أن تؤمن زوجتك مثلاً على وجهة نظرك في كيفية تزيين المنزل.

٥ - تحدث من خلال شخص ثالث

المحامي الذي يريد أن يكسب قضاياه يعمد إلى تجميع الشهود الذين سيشهدون على الأمور التي يطرحها أمام القضاء. إنه يدرك أن النقاش سيكون أكثر إقناعاً إن دخل شخص ثالث لا مصلحة له في الأمر وقال أن كذا وكذا قد حدث، وأن هذا أفضل مما لو قام هو بحكى ذلك وترديده.

ورجال المبيعات يعمدون إلى تقديم شهادات الراضين عن بضائعهم من المستخدمين لها. والمرشح لمنصب عام يحصل على تأييد المنظمات المعروفة والأفراد المشهورين وتزكيته للمنصب. فإن قال المرشح عن نفسه: «إنني أكثر الناس أمانة وذكاء وأكثر المرشحين تأهلاً في هذا السباق»، فإن الشك قد يتسرب إلى من عليهم التصويت عليه، أما إذا قالت «جماعة المواطنين الصالحين» بهذا الكلام، فسيكون له وزنه ووقعه.

والذين يتقدمون لشغل الوظائف يحملون معهم توصيات من أطراف ثالثة والتي ستكون أكثر إقناعاً لصاحب العمل الجديد من كل ما قد يستطيع طالب الوظيفة أن يقوله عن نفسه، ولمصلحتها!

إن التحدث من خلال شخص أو طرف ثالث له قيمته خصوصاً عندما يظهر خلاف في الرأى وترغب أنت من الطرف الآخر أن يؤمن على طريقتك ويتبنى رؤيتك. ولسبب ما، فإن الناس تتشكك عادة فيك عندما تحكي عن أشياء كلها من صنعك ولمصلحتك، ويتساوى في الأهمية مع ذلك، حقيقة أن ما يقوله الطرف الثالث لن يميل إلى إثارة «الذات» لدى الطرف الآخر بالقدر الذي يحدثه ما تقوله أنت، ويمكن للإحصائيات

وللتاريخ وللمقتطفات المقتبسة من أقوال المشهورين أن تقوم كلها مقام الشخص أو الطرف الثالث.

لنقل أن زوجتك تريد أن تكون الستائر في المنزل كلها من لون واحد معين، بينما تحبها أنت أن تكون على غير ذلك، فلو قلت «أعتقد أن الذوق العتيق المتخلف هو الذى يدعو إلى أن تكون الستائر كلها من لون واحد»، فإنك بذلك تقدم شرارة لقيام الجدل والمناقشة، وسيكون ردها: «أوه، معنى ذلك أنني أتمتع بذوق قديم، وإنني مختلفة عن عصري».

لكن إن قلت: «كنت أستمع إلى «بيتر لند هايس» في الراديو منذ أيام، وكان يتحدث كيف أنه وماري قد قاما بتزيين منزلهما بستائر من ألوان مختلفة، وقال لقد بطل إستخدام اللون الواحد لكل الستائر»، إنك لو قلت ذلك فلن تثير أى نوع من البغضاء أو الكراهية، بل إنك تورد ما يعزز وجهة نظرك ورأيك في نفس الوقت.

من فترة ليست بعيدة، قمت بشراء بوليصة تأمين على الحوادث للسيارة، وعندما شاهدت الموظف وهو يحدد لي بوليصة تأمين من فئة المائة ألف دولار، تملكني الضيق وتقاذفتني الظنون بأنه يحاول أن «يتناصح» عليّ.

وقلت وأنا أحتج: «لم أقل أى شيء عن فئة المائة ألف. إنني لا أريد سوى البوليصة العادية من فئة الخمس وعشرين ألف دولار».

ورد الرجل: «لكن بوليصة المائة ألف أصبحت المعتادة الآن. إن ٩٠ في المائة من الجدد ممن يحملون بوالص التأمين الآن يأخذون فئة المائة ألف. إن المحلفين في المحاكم المدنية حالياً يصدرون الأحكام بدفع مبالغ

أكبر بكثير مما كان معتاداً، والأحكام التي تصدر بدفع ٥٠ ألف دولار و١٠٠ ألف دولار أصبحت عادية الآن».

لقد تجنب الرجل بذلك الدخول في جدال معي. لا مناقشة في الأمر إذن، ذلك لأنه سمح لطرف ثالث أن يقوم بالحديث عنه، ثم أنني لن أستطيع مناقشة تسعين فى المائة من الجدد من حملة بوالص التأمين الآن، أو مناقشة محلفي المحاكم المدنية وإذا قمت بطلب علاوة من رئيسك، سيكون لطلبك وزن أكبر إن قلت «أعتقد أن سجل عملي لديكم هنا يوضح أنني قد حصلت على علاوة». (وهو الأمر الذي لم يحدث!)، على أن تقول: «أعتقد أنني أستحق أن أنال علاوة على راتبي».

اسمح للشخص الآخر بالحفاظ على ماء الوجه

يحدث كثيراً أن يرحب الطرف الآخر بتغيير وجهة نظره والموافقة على رأيك بسرور لولا شيء واحد: إنه قد سبق له أن قدم التزاماً محدداً، وخرج بموقف متشدد، وبالتالى لن يستطيع أن يغير من موقفه وهو في حالة راضية أو ببساطة. إن اتفاقه معك يعني أنه كان على خطأ، وأنه كان قد سبق له أن قدم أقوالاً قوية محددة يعارض فيها وجهة نظرك، لذلك فإنه يتعين عليه إذن أن يعترف بأنه كذب وضل.

ان المهرة من القادرين على الإقناع هم من يتركون الباب مفتوحاً حتى يتمكن الطرف الآخر من الهروب من موقفه السابق دون إراقة ما ء الوجه. إنهم يتركون «فتحه» يستطيع الطرف الآخر أن يمر من خلالها، وإلا فإنه سيجد نفسه وقد أصبحت أسيرة لمنطقه. إنه لن يستطيع الإفلات من موقفه السابق. إنك إن قمت بإقناع شخص آخر، فلا تكتفي بإقناعه فحسب، بل أن تعرف أيضاً كيف تنقذه من منطق نقاشه نفسه. وإليك طريقتين لتحقيق ذلك :

الطريقة رقم ١ :

أن تفترض أن الشخص الآخر لم يكن يتمتع بوجود كافة الحقائق لديه، والتي كان عليه أن يوردها. وهنا تقول: «يمكنني أن أفهم تماماً بالطبع كيف أنك اعتقدت أن هذا الأمر على هذه الصورة طالما أنك لا تعلم كذا وكذا مما جرى في ذلك الوقت.

وإن كان الطرف الآخر مخطئاً، فحاول أن تجد مبرراً لخطئه.

«يمكن لأى إنسان أن يرى نفس ما تراه في مثل هذه الظروف.

«لقد تملكني نفس الإحساس في البداية، إلا أنني صادفت تلك المعلومات التي غيرت من مجمل الصورة».

الطريقة رقم ٢ :

اعمل على إيجاد سبيل له يمكن فيه أن يلقي بالتبعة على غيره. قامت إحدى الزبائن برد «الفستان» إلى المتجر الذي اشترته منه. لقد عادت به إلى البيت ليبدي زوجها إعتراضه عليه، وتقول المرأة: «إنني لم أرتديه بالمرة».

وتفحص البائعة الفستان وتجد أن به من الدلالات الواضحة ما يجزم معها أنه قد أرسل به إلى محل للتنظيف الجاف، لقد أصبح بوسع البائعة الآن أن تظهر لها الدليل وأن تثبت لها خطأ قولها، إلا أن المرأة لا تريد الإعتراف بذلك أبداً، ذلك لأنها سجلت على نفسها قولها: «إنني لم أرتديه بالمرة»، وعلى ذلك تقدم البائعة الذكية للزبونة «منفذاً» يمكن لها أن تفلت من خلاله.

تقول البائعة لها: سيدتي الفاضلة، إنني أتساءل ما إذا كان أحد أفراد العائلة قد بعث به عن طريق الخطأ إلى محل التنظيف الجاف. لقد حدث نفس

الأمر معي منذ مدة قريبة، وكنت وقتها خارج المنزل وجاء رجل محل التنظيف وقام زوجي بإعطائه فستاناً جديداً تماماً لكي يقوم بتنظيفه وذلك مع بعض الفساتين الأخرى التي كانت موجودة في نفس «الدولاب»، وربما كان ذلك هو نفس ما حدث معك، ذلك لأن بالفستان من العلامات ما يوضح أنه قد تم تنظيفه».

وترى الزبونة «الدليل» بنفسها، وتعرف انها مخطئة، وأصبح لديها الآن عذراً لخطئها، فلقد بات هناك بابا مفتوحاً لها لكي تهرب بنفسها من خلاله.

خلاصة الفصل العاشر

عندما تكون على خلاف في الرأى مع أحدهم فلا تجعل هدفك الإنتصار فى المناقشة، بل أن تدفع الشخص الآخر لتغيير رأيه وأن يرى الأمور بمنظورك. وعلى ذلك تجنب العبث بذاته، وعليك أن تسرب «أسبابك المنطقية» إلى ذاته، واعقب ذلك بترك «منفذ» يمكنه من الهروب من موقفه السابق.

وسوف تساعدك القواعد الست التالية على تحقيق ذلك:

١ - دعه يطرح قضيته.

٢ - توقف للحظات قبل الشروع في الإجابة.

٣ - لا تصر على الفوز بنسبة مائة في المائة.

٤ - اطرح قضيتك باعتدال ودقة.

٥ - تحدث من خلال الشخص الثالث.

٦ - إسمح للطرف الآخر بالحفاظ على ماء الوجه.

الباب الخامس

كيف تتعامل مع الناس بنجاح

يحتوي هذا الباب على ما يلي :

الفصل الحادي عشر :

كيف تحصل على التعاون بنسبة مائة في المائة

وأن تنمي مقدرتك العقلية.

الفصل الثاني عشر :

كيف تستخدم "قوة المعجزة" لديك في العلاقات الإنسانية.

الفصل الثالث عشر :

كيف تنتقد الآخرين دون إحراجهم.

الفصل الحادي عشر

كيف تحصل على التعاون بنسبة مائة في المائة وأن تنمى مقدرتك العقلية

هل تقوم بأداء تجربة بسيطة من خطوتين في المرة القادمة التي تريد فيها من البعض القيام بمساعدتك في أداء شيء ما؟ ولا يهم الأمر ان كانت المهمة هي القيام بجز الحشائش في الحديقة الخاصة بك، أو في ربط بعض الحمولات التي عبأتها، أو في دفع عملك إلى النجاح.

الخطوة الأولى :

أن تقوم أولاً بالطلب منهم ببساطة: «ساعدوني في أداء هذا الأمر»، واذكر لهم ما تتوقعه منهم. اذكر لهم أنك ستدفع لهم مقابل مساعدتهم، إن أردت ذلك، لكن وضح لهم تماماً أنهم سيتقاضون المقابل «فقط» في حالة تنفيذهم لآرائك وما تطلبه بالضبط، وقم بتسجيل قدر التعاون الذي تم وحدات عليه، ومدى النجاح الذي تحقق بجهودكم المشتركة.

الخطوة الثانية :

اطلب من أخرين القيام بمساعدتك. لا تطلب منهم هذه المرة مجرد المساعدة في أداء العمل بل المساعدة في التفكير في أمور العمل ذاته، واطلب منهم أن يطرحوا أفكارهم وأن يعرضوا ما يدور بأذهانهم، وألا يبخلوا بجهودهم العضلية كذلك.

قل لهم: لقد تعرضت إلي مشكلة هنا وأحتاج فيها إلى مساعدتكم وهذا ما أريد تحقيقه (وتحكي لهم عما تريد)، ما رأيكم إذن في الأمر؟ هل لديكم أفكار أستطيع الإستفادة منها؟ ما رأيكم في الطريقة التي أنوي إتخاذها في هذا السبيل؟ (بعد أن تكون قد حكيت لهم عن هذه الطريقة).

ومرة أخرى عليك بالحكم على النتائج.

يمكن أن نقول أنك ستجد أن الطريقة الأولى قد تسفر عن «بعض» التعاون والمساعدة، إلا أن الطريقة الثانية ستضمن لك التعاون بنسبة مائة في المائة وان هناك زيادة في الجهد العضلي المبذول، وهى نتائج ثابتة ولا تتغير.

كيف تدفع الطرف الآخر

لكى يهب لمساعدتك بكل جهده

لماذا يحدث عندما تقوم بتقليب أرض حديقتك بالجاروف وسألت جارك. «چو، ما رأيك في أن تساعدني على تقليب هذه الأرض؟» يكون رد چو- جارك وصديقك- عليك هو: «هه!، الأفضل لك يا عزيزى أن تذهب إلى البحر وتشرب منه!».

لكن لو أن چو هذا سمع منك مثل هذا الكلام: «چو، ان لدى مشكلة هنا، وكم أود أن أعرف الخطأ الذي أرتكبه وأقع فيه. يبدو يا جو أنني لا أتمتع بمهارة إعداد الأراضى بصورة جيدة حتى تتمكن الحشائش من النمو فوقها، هل لديك يا چو أى أفكار كفيلة بأن تساعدني في هذا الأمر؟»، فإن المحتمل أن يهرع لتلبية طلبك ويجري إليك ليأخذ الجاروف من يدك، ويقول لك: «دعني أوضح لك كيفية القيام بتقليب الأرض وإعدادها...

وسبب تصرفه على هذا النحو بسيط في حد ذاته. إن قيامك باستخدام الطريقة الثانية في الكلام معه يعني أنك تعمل بالفعل بما ينسجم ويساير القانون الأساسي للطبيعة البشرية، واكتشف علماء النفس (الصناعي) في هذا الصدد، أن القضية ليست أن چو لا يريد أن يساعدك أو يعاونك، بل أنه لا يستطيع أن يهب لكى يلبي طلب مساعدتك منه ما لم يعمل ذهنه ويشتغل لتتحرك عضلاته من أجل القيام بالمهمة المطلوبة.

إن من المستحيل نفسياً للإنسان
أن يقدم مائة في المائة من
جهده العضلي ما لم يسمح له
أيضا بأن يعطي أفكاره ويطرحها.

ويبدو الأمر هنا وكأن «المخ» والجسد قد قررا العمل معاً كفريق واحد، وأنهما قد اتفقا على ألا يقوم أى منهما بالأداء المنفرد، كما هو الحال مع التمثيليات المسرحية.

وقد ثبت هذا الأمر بصورة لا تدعو إلي الشك في السجلات التي يحتفظون بها عن العمال. ان العمال الذين لا يتمتعون بأى صوت لهم داخل الإدارة، والذين لا يستطيعون إبداء الإقتراحات، أو أن يسمح لهم بالمساهمة بآرائهم، لا يقومون ببساطة بأداء العمل بنفس الحجم أو القدر الذي يؤديه ويحققه أولئك العمال ممن تلقى إقتراحاتهم وأراؤهم التشجيع والترحيب. نعم هناك فرق واضح.

اشعرهم بأنها مشكلتهم أيضاً

نهتم كلنا بمشاكلنا أكثر من إهتمامنا بمشاكل الغير، وعندما تسأل «جو» أن يقوم بمساعدتك في تقليب أرض حديقتك فإن الشعور الذي يتملكه هو: «أن هذه مشكلتك أنت»، إلا أنك لو طلبت منه النصح والمشورة، تكون بذلك قد قمت بمنازلته وتحديه فيما يمكن أن يقدمه من معرفة، وكنت بذلك في الواقع قد حولت المشكلة إليه كى يقوم بحلها، ومن هنا يأتي اهتمامه بالأمر. إن هذا المبدأ يحقق النجاح في تقليب أرضك، بنفس القدر الذي يمكن أن ينجح فيه عند تسيير أعمالك.

ونقدم مثالاً على ذلك، فمن أكبر المشاكل المستعصية التي تصادفها الإدارة في دنيا الأعمال هى أن يقوم رؤساء الإدارات في العمل على تخفيض التكاليف. إن هذا الأمر يشكل مشكلة كبيرة في دنيا الأعمال، ويلجأ البعض فيها إلى استخدام المواعظ ويلجأ البعض الآخر إلى المناشدة بعدم الخروج على الواجب، لكن تبقى مع ذلك مشكلة إنقاص التكاليف من أكبر المشاكل التي تحظى بأقل تعاون من المعنيين بأمر تحقيقها.

وعندما صادفت هذه المشكلة «روبرت س. هود»، رئيس شركة أنسول للكيمياويات والبالغ من العمر ٣٥ عاماً (الشركة في مارينيت بويسكونسين)، لم يلجأ معها إلى أسلوب الوعظ أو التعنيف، إنه لم يكتف بالطلب من العاملين لديه العمل على تقليل النفقات، فقد كانت فلسفة الإدارة لديه هى: «أن الناس تقوم بمساندة من يساعدهم على الخلق والإبداع»، ولذلك فعندما أراد التقليل من التكاليف قام بتشكيل لجنة تتكون من كل رؤساء التشغيل في شركته، ولم يطلب منهم تقليل النفقات في أى بند محدد من بنود الإنتاج، إنه بدلاً من ذلك قام بإحاطتهم بأن المشكلة مشكلتهم، وأن مشكلتهم أن يخرجوا بالأفكار والآراء النابعة منهم.

واقتربت رؤوس أعضاء اللجنة من بعضها البعض، ومالت على بعضها البعض، وبدأت الأفكار في الخروج من العقول، وجاءت المطالبة بتوفير أموال

السفريات، والتقليل من مصاريف التليفونات والبرقيات وبعض المواد، وحتى التقليل من مصاريف البريد والرسائل. ومنذ فترة قريبة بعث السيد هود إلى الإتحاد الأمريكي لإدارة الأعمال بالنتائج التي حققها برنامجه والذي، كما يقول: «مكننا من تقليل التكاليف لدرجة أن الأرباح التي تحققت، بعد خصم الضرائب، قد ارتفعت بنسبة ٤٠ في المائة، بل أن ذلك قد تحقق خلال فترة لم تشهد فيها المبيعات سوى زيادة مقدارها ٩٪ فقط.

ويقوم «هود» باستخدام نفس المبدأ لحل مشاكل العمل الأخرى، ويطلق على سياسته إسم: الإدارة بالمشاركة.

كيف نستخدم

سياسة.. الإدارة بالمشاركة.. في البيت

كم من زوجة سمعتها وهى تشكو من أن زوجها لا يخبرها بأى شىء عن عمله أو عن خططه في العمل؟ وأنه لا يمنحها الفرصة لتقديم أى إقتراحات؟، غير أنك ستسمع الأزواج وهم يقولون أن الزوجات لا يتعاون في عملية توفير المصروف وتقليل النفقات، ويعتقد الكثير من الآباء والأمهات أن أولادهم لن يتعاونوا فى أى شىء يطلبونه منهم، في الرأى، انما يكتفون بإحاطتهم أن عليهم أن يفعلوا هذا الشىء أو ذاك. إنهم لا يطلبون أبداً من الابن أن يساهم بأى أفكار، دائماً يطلبون فقط مساهمته بجهوده العضلية في حمل ذلك الشىء أو إلقاء الآخر خارج الدار!

وقد أخذ مستشارو الزواج بأسلوب لتحقيق التعاون داخل البيت يشبه كثيراً سياسة الإدارة بالمشاركة المتبعة في الصناعة، ويطلق على هذا الأسلوب «جلسات التخطيط للإدارة».

ويتم فيها اجتماع الزوجة والزوج والأبناء في مؤتمر عائلي يتم «عقده» مرة أسبوعياً، أو مرة كل شهر. والمهم في الأمر أن تقوم الأسرة بأكملها بعقد لقاءات

منتظمة يتم خلالها مناقشة المشاكل، والتوصل إلى تحديد أهداف معينة عليهم تحقيقها، والطلب من كل فرد من أعضاء الأسرة أن يساهم بآرائه فيم يدور ويناقش.

ومنذ فترة قريبة قالت لي الدكتورة «روث باربي» «سوف تدهش للإنجاز الذي يمكن أن يتحقق عندما تشترك الأسرة بأسرها في إدارة شئون الأسرة، فحتى الأمور المستحيلة يمكن تسويتها بطريقة مرضية، وتنسجم الأسرة مع بعضها البعض بصورة أفضل، ويصبح كل فرد فيها أكثر سعادة ذلك إنه لم يعد يطلب منه أن يفعل هذا الشيء أو ذاك، بل بات يطلب منه أن يعتبر المشكلة مشكلته وأن عليه أن يخرج برأيه عن كيفية أن يحقق الجميع هذا الأمر أو ذاك. إنني لم أعرف أسلوباً آخر في حياتي قد أحرز من النجاح ما حققه أسلوب جلسات التخطيط للأسرة».

وتمضي الدكتورة باربى لتوضيح أن الأمر مع العائلة يماثل الوضع في دنيا الأعمال، من حيث وجوب وجود مدير تنفيذي من مهمته القيام «بوزن» الإقتراحات المقدمة واتخاذ القرارات النهائية بشأنها.

وتقول أيضاً: «ستدهش للمدى الذي يتقبل فيه الابن السلطة النهائية للأب، حتى لو كان القرار المتخذ سيعمل ضده، شريطة أن يكون قد حظى بفرصة إبداء رأيه في الاقتراحات المقدمة وذلك قبل التوصل إلى اتخاذ القرارات النهائية.

ولقد وجد مديرو الأعمال أن هذا الأسلوب، يمثل الشيء السليم والصحيح فعلاً.

لماذا لا تضاعف قدرتك العقلية

من ١٠ إلى ١٠٠ مرة؟

اعتدنا على النظر إلى أن وظيفة إدارة الأعمال هى تقديم الآراء وكل الأفكار. لقد كانت تمثل العقل المفكر، بينما يقوم الموظفون بدور اليد المنفذة، إلا أننا نجد اليوم أن أفضل رجال الإدارة قد باتوا يدركون أن أفضل العقول ليس لها أن تتركز وتقتصر على المكتب الأمامي، فالعاملون والعاملات في المشروع لهم آراؤهم أيضاً، أو يمكن أن تكون لهم ذلك إن قدمنا لهم الحافز لامتلاكها والتمتع بها، ولم يعد أفضل المديرين يخشون اليوم أن يسألوا أحد العمال عن رأيه أو إقتراحاته، خوفاً من أن يظن بهم أنهم أعجز من أن يقوموا بمهمة الإدارة نفسها، أو أنهم أقل كفاءة مما يحتاجه تسيير العمل بنجاح. ان مثل هذا المدير الناجح يعرف أنه لن يصل بذكائه إلى الخروج بأفكار جيدة تماثل في عددها تلك التي يمكن لمائة عامل من عماله أن يخرجوا بها، ذلك لو تم تشجيعهم على تقديمها وعرضها، ولذا تجده يسأل عماله على الدوام: «ما رأيك؟..» أو «كيف نستطيع أن نؤدي ذلك بطريقة أفضل؟»، كما تجده أيضاً يقوم بدفع المزيد لهم مقابل آرائهم.

إن المدير المثالي اليوم ليس ذلك العبقري أو ذلك الذي يتسم بالذكاء الذي يمكنه من التمتع بكل الآراء التي يمكن تصورها، إنه ذلك الذكي بالقدر الذي يستطيع معه الاستفادة من الآراء التي لا حصر لها والتي يخرج بها العاملون الموجودون تحت إدارته، والذي يتمكن مع مقدرته الإدارية من اتخاذ القرارات النهائية ووضعها حيز التنفيذ. إنه عبقري، حسناً!، لكن في العلاقات الإنسانية وليس في الآراء الخلاقة المبتكرة. إنه يعرف كيف يضاعف من آرائه بإضافة آراء الآخرين. إنه يعرف كيف يدير الناس ويوجههم، وأن يضمن التزامهم بقراراته، وأن يصنع هذه القرارات موضع التنفيذ بكل حماس وإقبال ورغبة.

كيف استطاعت "قوة الناس" من مضاعفة مبيعات ماكورميك بنسبة ١٥٠٠٪ ؟

في عدد سبتمبر لعام ١٩٥١، جاءت مقالة بعنوان «الإدارة: قوة الناس» في مجلة «انفيستورز ريدر». كانت المقالة تصور الفرق بين طرق الإدارة القديمة وأساليبها، وبين الحديثة منها، وكانت تحكي عن إحدى الشركات التي قامت باستخدام الاثنين منهما: القديمة والحديثة. كما أوردت النتائج المدهشة التي خرجت بها الشركة من استخدامها للطرق الحديثة وأساليبها.

جاءت أعياد الميلاد لعام ١٩٣١ على ماكورميك وشركائه في ثوب حزين كانت قد اعتادت عليه لعدة سنوات. وأوضحت الإعلانات المعلنة داخل الشركة أمر الإستغناء المؤقت عن العاملين بها حتى أول فبراير من العام التالي، مقرونة، وللسخرية، بالدعاء المألوف: «نرجو لكم عيداً سعيداً وعاماً جديداً طيباً!».

وفي عام ١٩٥٠ كان العاملون بمصنع الشركة في بالتيمور يعملون بجهد وحماس طول الوقت حتى حلول ليلة عيد الميلاد نفسها، وغادروا المصنع إلى منازلهم في تهليل ومرح صاخب. ولم يكن هناك أى غرابة في الأمر، فقد امتلأت جيوبهم بأجر إضافي لمدة أسبوعين، وأمامهم فترة أجازة تمتد إلى اليوم الثاني من شهر يناير وهى مدفوعة الأجر مسبقاً أيضاً، وذلك طبعاً بالإضافة إلى أجازة الصيف، وسبعة أيام أجازات أخرى مدفوعة الأجر، هى أيضاً.

إن التناقض القائم بين الموقفين يمثل النجاح الذي تم تحقيقه فيما يقل عن ٢٠ عاماً، على يد رجل واحد وبسبب فكرة واحدة.

والرجل هو ذلك اللماح نافذ البصيرة «شارلز بيرى ماكورميك»، البالغ من العمر ٥٥ عاماً، ورئيس مجلس الإدارة والذي يرأس أيضاً أكبر شركة للتوابل والمستخلصات في العالم. والفكرة هى «مضاعفة الإدارة»، التي تشكل نظاماً للتشغيل يرمي إلى ضمان الحد الأقصى لمشاركة العامل والإستفادة من روحه

المعنوية، الأمر الذي مكن الإدارة من الحصول على أرضية خصبة من المواهب الشابة بطموحاتها التنفيذية.

وترجع القصة في حقيقتها إلى عام ١٨٨٩، عندما بدأ عم شارلي المدعو ويلوغبى ماكورميك بالإشتغال في أعمال التوابل في احدى الغرف الصغيرة، مع اثنين من الموظفين قام بالإستعانة بهما في عمله الوليد. كان العم «ويل» من النوع المجد في العمل، ومن الرؤساء الجادين أيضاً. وبلغت مبيعاته ثلاثة مليون ونصف المليون دولار في عام ١٩٣٢، إلا أن موظفيه كانوا لا مبالين ومحبطين كذلك، وبلغ معدل تغيير العمال واستبدالهم ٣٠٪ سنوياً.

وعندما جاء ابن أخيه شارلي، بدأ بالعمل في المصنع في فترات الصيف منذ عام ١٩١٢، ثم تفرغ له لكى يحتل كل وقته من عام ١٩١٩، وعمل كصبي في المخازن، وكساعي، وكمساعد تنفيذي في المصنع والمكتب، وعمل لما يزيد عن عشرة أعوام كمسئول في المبيعات وفي مبيعات التصدير أيضاً. كما أنه حاول أن يروج لبعض الأفكار الجديدة في إدارة الأعمال لدى عمه، إلا أنه طرده حوالي سبع مرات بسبب هذا الأمر (وكان يعود لاستخدامه في كل مرة!)، إلى أن جاءت فترة «الكساد الكبير» التي حلت بالبلاد، ومعها جاءت الخسائر الفادحة لماكورميك، وتمشياً مع «النغمة» التي سادت البلاد في ذلك الحين، قام رجل الشركة الأكبر بتخفيض الأجور بنسبة ٢٥ في المائة، وكان يجهز للإستغناء عن ١٠ في المائة من العمالة لديه عندما مات فجأة في إحدى رحلات العمل عام ١٩٥٢.

ولأنه بدا أنه لن يكون هناك فارق كبير عمن يترأس الشركة في مثل هذه الظروف الضاغطة المحيطة، قام المديرون فيها باختيار شارلي رئيساً لها. وقرر الوافد العملي الجديد على المنصب أن يستخدم بعض أفكاره. ودعا إلى عقد اجتماع يضم كل الموظفين، وأعلن فيه عن تقريره لعلاوة لهم قدرها ١٠٪ بدلاً من أن يجري التخفيض على رواتبهم، وان تقتصر ساعات العمل الأسبوعية على

٤٦ ساعة بدلاً من ٥٦، وقال للعمال أن عليهم أن يقوموا بزيادة الإنتاج وأن يقللوا من التكاليف وإلا سقط «الجمل بكل ما حمل» وانهار على الجميع. وكي يساعدهم على الإنسجام والتوائم مع مايقول ذكر للعاملين المندهشين من حوله إنه من ذلك الوقت وصاعداً سوف تكون لهم أنصبتهم في أرباح الشركة كما سيكون لهم نصيبهم النشط في الإدارة نفسها.

وتألف هذا «النصيب النشط» من المجلس «الأصفر» من شباب المديرين والذي كان البداية لعملية الإدارة المضاعفة. وتألف المجلس الأول من ١٧ عضواً (من موظفي الإعتمادات ومحاسبي التكاليف ومساعدي رؤساء الأقسام)، وكانت المهمة الملقاة على عاتقهم هي القيام بايجاد السبل لتحسين أى شيء يرون أنه بحاجة إلى التحسين والارتقاء، وبالإضافة إلي ذلك: «عليكم بوضع أى دستور للعمل ترونه وقوانينه المصاحبة له، وقوموا باختيار الموظفين واحكموا أنفسكم بالطريقة التي ترغبونها. إن كافة دفاتر الشركة مفتوحة لكم، ولكم أن توجهوا أى أسئلة ترونها».

وحتى نضمن للأمور أن تبقى تحت السيطرة والإنضباط، قال شارلي إنه ينبغي لكافة الإقتراحات المقدمة من هذا المجلس أن يوافق عليها بالإجماع وأن تكون خاضعة لموافقة المجلس «الأعلى» (المؤلف من مجلس المساهمين المنتخب سنوياً).

وأثمرت الفكرة. وخلال أعوام قليلة قام المجلس الأصفر بإعادة تخطيط وتحديث كل العبوات التي تقدمها الشركة مما نتج عنه إرتفاع كبير في المبيعات، وابتدع طرقاً جديدة للإختبار، وقدم طرقاً أسرع وأفضل لاختيار كتاب الإختزال لديهم، واقترح خطوطاً جديدة للإنتاج من التوابل الخاصة بطيرة «القرع» إلى ذلك الذي تم تقديمه حديثاً وحظي بالإقبال السريع عليه من قبل المستهلكين وهو: سكر القرفة.

ولأنه رجل التوابل الناجح، يحب شارلي ترديد ذلك المثل المعروف: إن البرهان على جودة الفالوذج يتمثل في تذوقها والأكل منها، وعلى هذا الأساس يصبح للمجلس الأصفر سجله المشرف في هذا المجال، فمن بين خمسة آلاف اقتراح تقدم بها، قام المجلس الأعلى بتبني ٩٩ في المائة منها. ويقول شارلي: «لا أستطيع أن أقدر بالضبط ما عنته هذه الإقتراحات للشركة بالنسبة لمبيعاتها المتزايدة ولأرباحها، غير أن الأمر المؤكد هو أن أرباحها تفوق تكلفتها بمراحل»، على أن الاهم من ذلك أن هذا المجلس الأصفر قد رفع من الروح المعنوية ومنح كل الشباب الطموحين فرصة أن يصبحوا من كبار رجالات الشركة ومديريها، وهو هدف يمكن تحقيقه إذا ما علمنا أن ثلاثة عشر من السبعة عشر شخصاً الذين يشكلون المجلس «الأعلى» كانوا في الأصل من أعضاء المجلس «الأصفر» أو من أعضاء مجلس المصنع.

كيف استطاعت «الإدارة المضاعفة» أن تحقق هذا النجاح في ماكورميك؟ لقد استطاعت الشركة في ظل إتباعها لطرق الإدارة القديمة تحت توجيه العم ويل الذي حكم بقبضته الحديدية، أن تحقق مبيعات قدرها ثلاثة ملايين ونصف مليون دولار. وهو الأمر الذي قد يبدو معه أنه من المعقول أن نبدى تزكيتنا لهذه الطرق العتيقة، إلى أن ندرك ما أمكن تحقيقه عندما تم استخدام عقول وعضلات العاملين في عهد شارلي حيث زاد الإنتاج ١٥ ضعفاً ليحقق مبالغ تقترب من حدود الخمسين مليون دولار سنوياً. يقول شارلي: «كان حجم المبيعات لدينا صغيراً عندما بدأنا، ولم نكن نحقق أرباحاً، أو توزع مكاسب على المساهمين، والمعنويات لدى الموظفين منعدمة، ولا فترات للراحة أو أجازات، ولا ميزانية أو صندوق للتعاقد».

كيف تدفع الآخرين لمساندة آرائك

غالباً ما نحتاج إلى كلمة «نعم» أو «أوكي» أو موافقة شخص آخر لكي يتم الأخذ برأى لنا وتبنيه، وأفضل طريقة «في العالم» للحصول على تأييد الطرف الآخر هى أن تقوم باشراكه في رأيك.

وبدلاً من أن تقول له: «أود منك أن توافق على هذا». أو «أود أن يكون قرارك في صفي»، حاول أن تقول: «لو كنت مكاني، كيف يمكنك أن تعرض هذا الرأى وتحظى بالموافقة عليه؟».

أعرف أحد ضباط الجيش في وست بوينت من الدارسين في عام ١٩٣٣، والذي يدين لهذه الطريقة طول حياته العملية.

لقد كان يحلم طول العمر بالذهاب إلى وست بوينت، وكان قد تخرج في المدرسة العليا في الوقت الذي حلت فيه فترة الكساد عام ١٩٢٩ وبدأت. وحدث أن الآباء الذين كان بمقدورهم أن يبعثوا بأبنائهم إلى الكليات للدراسة، لم يعودوا قادرين على تحقيق مثل هذه الرغبة، وعلى ذلك كان الكثير من الأبناء يتنافسون بشدة للحصول على التعليم المجاني في وست بوينت وأنابوليس.

ولم يكن لصديقي أى علاقات بالمرة، وعلى ذلك فقد ذهب إلى عدد من أبرز الوجوه في الولاية ليوجه إليهم سؤالاً بسيطاً: «السيد...، لو كنت في موقفي وأردت الذهاب إلى بوست بوينت وكنت مؤهلاً تماماً لذلك، فما الذي تفعله؟».

إن «فما الذي تفعله؟» هذه تشكل سؤالاً تطلب فيه أراء الآخرين. انها تطلب مشاركتهم في المشكلة، الأمر الذي يحول بالفعل مشكلته لكى تصبح مشكلتهم. هذا الضابط لم يستطع أن يحظى بتوصياتهم فحسب، بل حصل كذلك على مساعداتهم، وتم فعلاً تعيينه في الموقع الذي أراده.

ولو أن هذا الضابط قام بالذهاب إلى هؤلاء الناس طالباً منهم مجرد تأييده، لكانت فرص تحقيقه لرغبته ضئيلة للغاية ذلك لأنه لم يكن يعني شيئاً لهم. أما وقد طلب النصحية، فقد ضمن المشاركة وضمن التأييد مع التوصية.

أقم لنفسك مخزوناً فى عقلك

ذكر لي ذات مرة أحد أكبر الأثرياء ممن أعرفهم أنه يدين بنجاحه إلى حقيقة أنه قد تعلم شيئاً ما من كل شخص تقريباً قدر له أن يكون على إتصال به ويتعامل معه. وكان أحد الأعمال الأولى التي قام بها هى تشغيل أحد ورش نشر وتقطيع الأخشاب.

وقال لي: كان بعض من يعملون معي من الجهلة، وبعضهم لا يكاد يعرف أن يوقع باسمه. إلا أنني كنت أدرك أنهم متمرسين في هذه العملية لفترة طويلة وأنهم يعرفون خباياها ولا بد أن لهم أرائهم فيها. ووضعت في ذهني أن أتعلم ما يعرفون وأن أسألهم عن أراءهم فيها.

وعمل هذا الرجل على تطبيق نفس القاعدة في عمله مع أحد البنوك، وفي إدارته لأحد المتاجر الكبيرة وفي العديد من الأعمال الأخرى.

وقال: إن كنت قد كونت الثروة، فليس بسبب عقلى ولكن بسبب المخزون الموجود فى عقلى وهو تلك الآراء التي حصلت عليها من الناس. انني لم أحصل بهذه الطريقة على العديد من الآراء الجيدة فحسب، بل إن هذه الطريقة نفسها تسعد الطرف الآخر وتشعره بالثناء عليه. فالطرف الآخر كثيراً ما يشعر بالزهو عندما تسأله النصيحة وتسعى إلى معرفة رأيه.

حاول أن تطبق هذا الأسلوب مع أصدقائك وعائلتك والمرتبطين بك وزملائك في العمل، ولاحظ كم الإبتهاج الذي يحل على الطرف الآخر عندما تعمد إلى طلب نصيحته، وراقب مدى احتفائه بك عندما تقول له: «مارأيك في هذا الموضوع؟»، أو: «كيف تعالج مثل هذا الأمر؟».

حاول هذا الأسلوب كمفتاح للأبواب. وفي المرة القادمة التي يتعين عليك فيها أن تلتقي بشخص يصعب لقاؤه، عليك بأن توصل إليه إنك إنما تريد أن تتشاور معه وأن تعرف رأيه في أمر معين!

ويقول لي أحد كتاب المجلات التي تخصصت في كتابة الموضوعات «الدسمة» إنه كثيراً ما يلجأ إلى إستخدام «تنويعات» لهذا الأسلوب حتى يستطيع إجراء المقابلات مع بعض الوجوه البارزة ممن عرف عنهم صعوبة الإلتقاء بهم والتحدث إليهم.

إنه يقوم فقط بالتقاط سماعة التليفون ويقول: «السيد «س»، لقد أشاروا على أن ألجأ إليك باعتبارك خبيراً في موضوع....، إنني أقوم بإعداد مقالة عن هذا الأمر، وأشار عليّ كل من تحدثت إليهم إنني إذا كنت أسعى للحصول على الحقائق الصادقة في هذا الموضوع، فيتعين عليّ أن ألقاك وأن أحصل على آرائك فيه».

سر السحر الكامن وراء طلب النصيحة من الغير

ربما، وأنت تطالع هذا الجزء، يمر بفكرك أحدهم ممن يقومون دائماً بطلب النصيحة من الغير، والذي يقوم على الدوام بسرد متاعبه ومشاكله عليهم مما يحوله إلى مجرد مصدر للإزعاج لهم، وقد تساءل كيف يتأتى لأحد الأساليب أن يحيل أحدهم إلى شخص بالغ الثراء والنجاح، ويحيل آخر إلى الفشل بعينه.

إن سر سحر إستخدام هذا الأسلوب يكمن في هذه النقطة: إن الأمر يتوقف على «سبب» الطلب، ولا شيء آخر.

إن هناك ذلك النوع المعين من الناس ممن يحكون دائماً عن متاعبهم، ثم يطلبون بإستمرار النصيحة من الغير. إنهم لايقومون بحل مشاكلهم. ثم يشكلون من أنفسهم مصادر إزعاج للآخرين، وبدلاً من أن يكونوا محبوبين باستخدامهم لهذا الأسلوب، فإنهم يحظون بتجنب الآخرين لهم وتحاشيهم.

إن الشخص من هذه الفئة من الناس لا يطلب النصيحة فعلاً من الآخرين إنه يسألهم التعاطف والشفقة، فعندما يسألك: «ماذا أستطيع بحق الله أن أفعل؟» فإنه لا يتوقع منك أن تقول له ما يفعل، بل ربما شعر بالإهانة لو فعلت.

إن ما يتوقعه منك مجرد الإحساس بالأسى له وأن تذكر له أنه يصادف أسوأ محنة يمكن لإنسان أن يسمع عنها. إنه يريد منك أن تتفق معه في أنه قد عومل بطريقة ظالمة تتسم بالإعجاب فعلاً، بل إن آخر شيء يريده هو أن يحصل على إجابة لمشكلته، وإن كنت تشك في ذلك، فعليك أن تسأله في المرة القادمة: «لماذا لا تحاول كذا، وكذا؟»، وراقب رد فعله عليك.

وهناك ذلك الشخص الذي يأتي وقد بدا عليه أنه يطلب النصح والرأي، بينما ما يريده بالفعل مجرد التربيت على ظهره. حكى لي أحد كتاب الأغاني أن من يعرفهم من الناس كثيراً ما يقولون له: إليك أغنية قد كتبتها، وأحبك أن تلقي نظرة عليها وتقول لي رأيك فيها، أو ان كانت تحتاج إلى أي تعديل فيها.

وقال لي: «لقد فقدت اثنين أو ثلاثة من أصدقائي الطيبين قبل أن أكتشف أن هؤلاء الناس لا يريدون فعلاً معرفة رأيي، وأنهم لن يأخذوا بنصائحي إن أبديتها لهم. إن ما يطلبونه التربيت على الظهر. إنهم يظنون أنهم كتبوا أغاني جيدة، ويريدون مني التوكيد بانها تتمتع بتلك الجودة التي يحبون الإعتقاد با نها فيها فعلاً».

وعلى ذلك عليك أن تتذكر: أطلب النصيحة من الطرف الآخر، واطلب معرفة آرائه واقتراحاته على أن تكون قاصداً ذلك بالفعل وتعنيه. إنك بذلك لن تحصل فقط على بعض الإقتراحات الجيدة التي تعنيك على حل مشكلتك، بل إنك بذلك أيضاً تقوم بمجاملة الشخص الآخر وإشعاره بالزهو.

ولا تطلب النصيحة إن كان كل ما تريده مجرد التاكيد على أنك مصيب ولم تخطىء. ولا تطلب النصح أو الرأي إن كان كل ما تريده مجرد التعاطف أو العطف، فإن فعلت، فلن تفشل في حل مشاكلك فحسب، بل إنك ستجعل من نفسك مصدراً لإزعاج الآخرين كذلك.

خلاصة الفصل الحادي عشر

١ – إن أردت أن يساعدك الآخرون، ويهبون لمعاونتك، فعليك أن تطلب منهم الرأى كما تطلب منهم التقدم بسواعدهم للمساعدة.

٢ – اعمل على إشعار الطرف الآخر أن مشكلتك هى مشكلته هو الآخر.

٣ – استخدم إسلوب الإدارة المضاعفة بأعطاء كل فرد من أعضاء الفريق صوته وحقه في رسم الكيفية التي على الفريق أن يعمل بها.

٤ – عندما تطلب من أحدهم جميلاً أو معروفاً، إجعل منه عضواً ضمن فريقك. لا تقل له: «اكتب كلمة طيبة في حقي».، بل قل: «لوكنت مكاني وأردت أن تحصل على إهتمام متعاطف مع وجهة نظرك، كيف لك أن تتصرف؟».

٥ – أقم لنفسك هيئة خبراء تخصك ويشكلها عقلك، واستفد بأراء وإقتراحات ونصائح الآخرين.

٦ – كنت متأكداً عند طلبك للنصح أنك فعلاً تريد النصيحة، ولا تطلب النصيحة ان كان ما تريده فعلاً مجرد التعاطف معك أو مجرد التربيت على الظهر.

اقتراح :

ضع في الاعتبار تطبيق هذه القواعد الست لمدة أسبوع داخل منزلك، ومكتبك وناديك، واحتفظ بسجل يتضمن النتائج التي تحصل عليها.

الفصل الثانى عشر

كيف تستخدم

قوة "المعجزة" لديك في العلاقات الإنسانية

هل تؤمن بالمعجزات؟ إن لم تكن، فقد تدهش إن علمت أن العديد من الأطباء والعلماء اليوم يؤمنون بالمعجزات حتى وإن عجزوا عن فهمها.

لقد قام الدكتور «چون ر. بروبيك»، أستاذ الفسيولوچي (علم وظائف الأعضاء) بجامعة بنسلفانيا، بقراءة أحد الأبحاث -منذ مدة قريبة -عن المعجزات، وذلك أمام الاتحادات الطبية البريطانية والكندية، وذكر فيها أن السبب الوحيد وراء عدم فهم العلم للمعجزات هو: ما هو مصدر الطاقة التي تسبب المعجزات؟

كما كتب العالِم الأشهر «الكسيس كاريل» رسالة أخرى علمية عن المعجزات، علق فيها على حقيقة أن عمليات الشفاء «الطبيعية» تظهر وكأنها تقوم بالإسراع بنفسها بصورة رهيبة من خلال تدفق كبير للطاقة التي مازالت مجهولة للعلوم الطبيعية. ويعتقد الدكتور «كاريل» أن هذه الطاقة عبارة عن قوة روحية.

كيف يمكن للثناء أن يطلق الطاقة

اعتقد الناس على مر كل العصور أن للثناء والمدح نوعاً من القوة التي تعمل عمل المعجزة. وكتب «شارلز فيلمور» يقول: إن كلمات الثناء والامتنان، والتعبير عن الشكر، تقوم بكل الطرق بالإشعاع بالطاقة وإطلاقها. إن بوسعك أن تمدح جسداً ضعيفاً ليتحول إلى قوة، وأن تمدح قلباً يملؤه الخوف ليتحول إلى السكينة والثقة، والأعصاب المحطمة إلى ثبات وقوة، والمشروع الفاشل إلى نجاح وازدهار، والنقص والحاجة إلى الكفاية والرضا.

ويقول «شارلز فيلمور» أيضاً: «إن هناك قانوناً داخلياً للعقل بأننا نزيد من أي شيء نقوم بالثناء عليه. إن الخلق جميعاً تستجيب للثناء وتسعد به، حتى مدربي الحيوانات يقومون بتدليل ومكافأة الحيوانات التي يرعونها بتقديم الحلوى وما تحبه، إعترافاً وثناء على طاعتها لهم. والأطفال يتألقون بالمرح والسرور عندما يثنى عليهم ويمدحون. حتى الخضرة نفسها، تنمو بصورة أفضل لأولئك الذين يعشقونها».

على أنه يبدو أن لا أحد يعرف كيف يمكن للثناء أن يطلق الطاقة. لكن حقيقة إن هذا الأمر يحدث بالفعل، قد باتت شائعة ومعروفة. هل لاحظت مايجرى معك عندما يقوم أحد بتقديم تهنئة صادقة إليك أو أن يعبر عن شكره لعمل أتقنت أداءه؟ إنك ستجد أن روحك قد هامت في سماوات الرضا والانبساط.

كنت أعرف سيدة عجوز تقول لكل من يثني على هيئتها الرقيقة الجميلة: «شكراً لك، أستطيع أن أحيا عاماً آخر على هذه الكلمات»، ولم تكن المرأة في ذلك بعيدة عن الصواب، ذلك أن الثناء يمنحها بالفعل طاقة جديدة، ويكسبها حياة جديدة.

إن الارتياح أو رفع المعنويات الذي تحصل عليه من الاطراء أو الثناء ليس باكذوبة أو وهم، وليس أيضاً من نتاج خيالك وتصوراتك. إنه، وبطريقة ما -وإن كانت مجهولة للعلم- فهناك طاقة جسمانية حقيقية يتم إطلاقها والسماح لها بالانطلاق.

ولقد إستخدم الدكتور «هنري هـ. جودارد» -عندما كان يعمل بمدرسة فاينلاند للتدريب بنيوجرسي- جهازاً أطلق عليه «ارجو جراف» لقياس الإعياء والتعب، وعندما كان الأطفال، موضع الإختبار، يتلقون كلمة ثناء أو إعجاب، يظهر الجهاز ارتفاعاً مفاجئاً يعبر عن ورود طاقة إضافية، وعندما كان الأطفال يتعرضون للنقد أو للوم، تندفع طاقتهم الجسمانية إلى الهبوط بصورة مفاجئة، وعلى ذلك، فرغم عجز العلم عن تفسير قوة الثناء إلا أنه استطاع أن يقوم بقياسها.

كيف نطبق الثناء في العلاقات الإنسانية

قد تقول عند هذا الحد: «حسناً، من المؤكد أنه شيء ممتع أن نعرف كيف يمكن للثناء أن يطلق الطاقة، ويسبب الارتياح للطرف الآخر ويرفع من معنوياته وإن كان ذلك يتم بطريقة فيها من الإعجاز ما عجز العلم عن فهمه، ولكن ما شأن ذلك بعملية الانسجام مع الناس؟».

والإجابة: «كل شيء».

هل تتذكر الشعار الذي أوردناه من قبل من أن: الاعتزاز الهابط بالنفس يعني الاحتكاك والمتاعب؟

حسناً، إليك طريقة تكاد أن تكون سحرية تتغلب بها على الاحتكاك والمتاعب، وذلك بتقديم جرعة روحية لاعتزاز الطرف الآخر بنفسه.

منذ عدة أعوام جرى بين المؤلف «وشارلز ج. نيكولز» من شركة ج.م. ما كلفى، في «يانجزتاون» بأوهيو، حديث عن حقيقة أن الناس الشرسة المشاكسة ممن يصعب الانسجام معهم، عادة ما يعانون من النقص في الاعتزاز بالذات.

وقلت له: ألن يكون شيئاً مدهشاً، إن استطاع أحدهم أن يكتشف لنا دواءاً عجيباً للروح الإنسانية، أعني اكتشاف نوع «مقوى» للذات، وتستطيع أن تحمله معك في جيبك وتذهب به إلى كل مكان؟ وعند أى وقت يحدث أن تلتقي فيه بأى شخص محبط أو يعاني من شيء أو يريد أن يحكي لك متاعبه ويتعبك معه، يكون كل ما عليك أن تفعله هو أن تعطيه جرعة من الزجاجة التي معك، وعندها سيبدأ في النظر إلى نفسه برضاء وترتفع معنوياته، ويرتقي معه اعتزازه بذاته، وبسرعة سيصبح ودوداً ومبالاً إلى التعاون معك».

ورد شارلز: «مثل هذا المقوي موجود ياليس، وصدقني إنه مدهش في نتائجه من كل النواحي كأى دواء أخر عجيب. هذا الدواء المدهش هو (الثناء)، أى أن تمنح الطرف الآخر التقدير، وأن تعرفه بأن جهوده لها قدرها وتقديرها».

الشيء الذي يطلبه الناس أكثر من أى شيء آخر

عليك أن تتذكر أيضاً تلك المقولة التي وردت بهذا الكتاب: «اعرف ما يريده الناس فعلاً.. وقم بمنحه إليهم».

وفي حكيه لي عن قوة الثناء في دنيا العمل، تحدث إليَّ «شارلز ج. نيكولز» عن استطلاع للرأى على مستوى البلاد قام بإجرائه الاتحاد القومي لبضائع القطاعي (بالقطعة) الجافة، والذي كان شارلز نفسه رئيساً له في السابق. وفي هذا الاستطلاع تم سؤال آلاف العمال ورؤساء العمل، وطلب منهم أن يسجلوا بالترتيب وحسب الأهمية تلك العوامل التي تتمتع بأكبر أهمية لدى العمال. وكان

الشيء الأول الذي حدده العمال بأغلبية كبيرة واختاروه على أنه أهم العوامل هو: الامتنان لأداء العمل وتقديره، أما نفس هذا العامل فقد جاء ترتيبه السابع في اختيارات رؤساء العمل.

والواضح أن القليل منا فقط من يدرك مدى أهمية التعبير للعامل عن امتناننا لعمله الذي أداه، والاعتراف منا بقدراته في الأداء، والثناء منا، إن أتقن الأداء.

إن الناس جميعاً، وفي كل مكان، من البيت إلى المدرسة إلى المكتب والمصنع، في جوع دائم إلى الثناء والتقدير، وعندما نقوم بتقديم ما يشبع جوعهم، فسيزيد ميلهم إلى أن يكونوا كرماء عند منحهم لنا ما نريده منهم، سواء كان المهارة التي ينعمون بها، أو عملهم اليدوي الذي يتقنونه أو أفكارهم أيضاً، وما إلى ذلك.

كيف تقوم بأداء معجزة صغيرة في كل يوم

الحياة نفسها معجزة حقيقية، وفي كل مرة تستطيع فيها أن تقدم لشخص آخر مزيداً من الحياة، أو حسبما يقول التعبير الشائع أن «تضع فيه حياة أكبر»، فإنك بذلك تقوم بأداء معجزة صغيرة. وفي كل مرة يمكنك فيها الارتفاع بمعنويات وروح أحدهم، أو بث المزيد من الحياة والطاقة فيه، فإنك بذلك أيضاً تؤدي معجزة صغيرة، والأمر بسيط حقاً، فكل ما عليك أن تقوم به هو أن تعطي الأمر طبيعة الممارسة المعتادة، أعني أمر تقديم الثناء الصادق الخالص لأحدهم، على أن يكون ذلك بصفة يومية.

جرب هذا الأمر مع زوجتك أو زوجك ومع طفلك ورئيسك، وعميلك ومن يعمل لديك، وسوف تلاحظ على الفور «نهوض» روح الطرف الآخر وارتفاع معنوياته، وستلاحظ أيضاً أنه قد أصبح أكثر وداً وتعاوناً بصورة تلقائية.

لاحظ أيضاً أن معجزتك الصغيرة تمكن بالفعل الطرف الآخر من الأداء الأجود، هل تتذكر كيف استطاع عالم النفس الدكتور «هنري هـ. جودارن» أن يقيس علمياً زيادة الطاقة في أطفال المدارس عندما حظوا بالثناء عليهم؟ وقد ثبت أن الثناء يمكن الطلبة بالفعل من الحصول على درجات أفضل في دراساتهم، فإن قلنا للطلبة قبل الامتحان مباشرة «لن يصادفكم سوى متاعب تافهة في الاختبار، ثم إنه لن يتجاوز مقدرتكم وذكاءكم» فإنهم يحصلون على درجات أفضل مما لو عمدنا إلى التهوين من شأن مقدرتهم وذكائهم قبل الامتحان. ويبدو أن الثناء على مقدرتهم يعمل على زيادة هذه المقدرة وتنميتها.

وقد أثبتت الصناعة الأمريكية أيضاً أن الثناء الصادق وأن التعبير عن الامتنان حيث ينبغي أن يعبر عنه، لايعمل فقط على دفع العمال إلى الشعور بارتياح أكبر فحسب، بل ينتج عنه أيضاً المزيد من العمل والإنتاج بالفعل. إن نظام المكافآت التي ينحصر تقديمها في تسليمها كهدية من الرئيس إلى الموظفين، قد ثبت فشله بصورة مطلقة. أما إذا كانت هذه المكافآت أو كان تقاسم الأرباح مبنياً على الإستحقاق والجدارة، واعتبر وسيلة للاعتراف بقيمة المرء لدى الشركة، فإنك ستجد أن إنتاج الشركة قد تصاعد وتزايد. هل تذكر قصة عمال «لينكولن إليكتريك» في «كليفلاند» الذين ينتجون ١٢ ضعف إنتاج العمال في المصانع المماثلة؟ يقول جيمس ف. لينكولن إن أحد الأسباب الرئيسية وراء ذلك هو الاعتراف بقدرات العمال والامتنان لأدائهم.

كن كريماً في عباراتك الرقيقة

لا تنتظر إلى أن يقوم أحدهم بعمل غير عادي أو مهول حتى تقوم بمدحه والثناء عليه. كن كريماً في المديح. وإن تمتعت بفنجان قهوة طيب في الصباح، عبر لزوجتك عن ذلك. إنك بذلك لن ترفع من روحها فحسب، بل إن الاحتمال

الاكبر هو أنها ستعمل على أن تزيد من التجويد عند إعدادها لك في الصباح التالي.

وإن قامت كاتبة الاختزال بالانتهاء من كتابة خطابك بصورة أسرع مما توقعت، عليك أن تعرفها بذلك وتخبرها به. إنها سوف تبذل جهداً أكبر معك من أجل المزيد من إرضائك كما أرضيتها.

وإن أدى أحدهم إليك صنيعاً صغيراً عبر عن تقديرك للأمر، وعبر عن امتنانك لقيامه بأدائه له بقولك: «شكراً لك».

ابحث عن الأشياء التي تستطيع أن تشكر الناس عليها. ففي كل مرة تقول فيها: «شكراً لك»، وتعنيها فعلاً، فإنك تمنح الطرف الآخر إحساسك بالإمتنان له وبالثناء عليه لأنه قام بأداء مانال عليه التقدير منك.

عليك بترديد مثل هذه الكلمات، وعرِّف الناس بما تحسه تجاههم. لا تعتبر أنه من المُسلَم به أنهم يعرفون بتقديرك لهم، بل أخبرهم وعرفهم بذلك. إنك عندما تعرفهم بأنك تقدر فعلاً ما قاموا به من أجلك، فإن ذلك يدفعهم إلى الرغبة في أداء المزيد لك.

القواعد الست لقول: شكراً لك

يمكن لهذه الكلمات البسيطة: «شكراً لك» أن تكون من الكلمات السحرية في العلاقات الإنسانية إن تم توظيفها بطريقة صحيحة. عليك بحفظ القواعد الست التالية التي تم اختبارها وثبت صحتها:

١ - ينبغي للشكر أن يكون صادقاً.

انطق بالشكر كما لو أنك تعنيه فعلاً. ضع بعض الأحاسيس وبعض الحياة فيه. لا تدعه يبدو في قالب روتيني، بل في قالب خاص، تختص به من تقوم بشكره.

٢ - **عبر عنه بوضوح. لا تتمتم أو تغمغم به.**

ليخرج الشكر منك واضحاً وجلياً، ولا تتصرف بتردد الذي يخجل من أن يعرف الشخص الآخر بأنك تريد أن تشكره.

٣ - **أشكر الناس مع تحديد الأسماء وذكرها.**

أكسب شكرك الطابع الشخصي، وذلك بذكر اسم الشخص الذي تشكره، فإن كان عليك أن توجه الشكر إلى عدد من الأفراد ضمن مجموعة فلا تقل «شكراً لكل واحد فيكم» بل قم بذكر الأسماء وتحديدها.

٤ - **أنظر إلى من تقوم بتوجيه الشكر إليه.**

إن كان الشخص جديراً بأن تشكره، فإنه جدير أيضاً بالنظر والتطلع إليه.

٥ - **أعمل على تقديم الشكر للناس.**

عليك أن تعمل عن عمد وقصد في البحث عن الأشياء التي يمكن أن تشكر الناس عليها. ولا تنتظر إلى حين أن تأتي إليك هذه الأشياء بنفسها. عليك أن تعمل ذلك بطريقة متعمدة حتى يصبح الأمر معك مثل أية عادة تمارسها. لكن يبدو أن العرفان بالجميل ليس سمة طبيعية في الطبيعة الإنسانية.

٦ - **وجه الشكر إلى الناس عندما يكونون في أدنى درجات توقعهم له.**

تصبح كلمات «شكراً لك» أكثر قوة عندما لا يكون الطرف الآخر متوقعاً لها، أو عندما يشعر بالضرورة أنه يستحقها. فكر في مرة حدث لك فيها أن تلقيت الشكر اللطيف من أحدهم في الوقت الذي لم يخطر ببالك أبداً أن تتلقاه بالمرة، فكر في هذه المرة وستدرك ما أعني.

منذ فترة جاءني أحد الأولاد في الشارع في «كانساس سيتي» وطلب مني أن أشتري منه قلم رصاص، وعندما هززت رأسي بالنفي فاجأني بقوله (وكأنه يعني فعلاً ما يقول): «حسناً، شكراً كثيراً لك على أي حال يا سيدي»، وبالطبع بدأت في التفتيش على عملة معدنية في جيبي، وبينما كنت أتابعه بنظري وهو يمضي في طريقه بالشارع رأيته وهو يبيع ستة أقلام منها قبل أن يصل إلى نهاية صف المباني عند أول تقاطع مع الشارع.

وصفة بسيطة لزيادة السعادة

إن كان الشك لايزال يجول في خاطرك من أن الثناء والعرفان بالجميل يتمتعان بشيء فيهما أقرب إلى القوة السحرية، دعني إذن أسألك هذا السؤال: لو قلت لك إن أحدهم يمتلك بضائع معينة، وإنه كلما زاد ما يتخلى عنه كلما زاد ما يتبقى لديه... ألا تتفق معي أن هذا الأمر يعد معجزة؟حسناً، إن ذلك نفسه ما يحدث عندما تبدأ في منح السعادة والرضاء للآخرين عن طريق القيام بالثناء عليهم وبتوجيه الشكر إليهم، فكلما زاد قدر السعادة التي تتخلى عنها لتمنحها لهم، كلما زاد ما تشعر به منها.

ومرة أخرى، أقول إن العلم يعجز عن تفسير ذلك، في الوقت الذي يعرف فيه علماء النفس والأطباء النفسيون أن ذلك صحيح.

وقد قال «رالف والدو امرسون»: «إن مقياس الصحة العقلية هو الميل إلى إيجاد ما هو طيب في كل مكان».

وإن كنت تريد أن تزيد من هدوء بالك ومن سعادتك الشخصية، فلن تجد وصفة مؤكدة لذلك سوى أن تبدأ في البحث عن الأشياء الطيبة الموجودة في

الآخرين والتي تستطيع أن تقوم بمدحها فيهم والثناء عليها. ابدأ في البحث عن الأشياء الطيبة في حياتك مما تكون شاكراً لها بالفعل.

ولقد ذكر الدكتور «جورج و. كرين» صاحب العمود الصحفي الممتع «مصحة القلق» الذي يظهر في العديد من الجرائد، أنه قد دل آلاف الناس على كيفية العثور على السعادة، وذلك بالانضمام لما أسماه «نادي المجاملات».

ولا يعمل بهذا النادي موظف واحد، ولا توجد به غرفة واحدة، ولا تعقد به لقاءات رسمية، والمطلوب من الأعضاء فقط أن يقوموا بتوجيه تعبيرات الثناء والإطراء المخلصة للآخرين على أن يكون ذلك ثلاث مرات يومياً، وليس لهم أن ينتظروا حتى يقوم أحدهم بالقيام بعمل بارز، أو إلى أن يقع نظرهم على شخص «كامل الأوصاف» حتى يستحق مجاملتهم لكن عليهم أن يتعمدوا الخروج والبحث عن الأشياء الطيبة الموجودة في الآخرين، حتى يمكن القيام بممارسة مجاملة الثناء والإطراء.

كما أن البحث المتعمد عن الأشياء الطيبة في الآخرين له أثر المعجزة على أنفسنا ذاتها. إن ذلك يبعد عقولنا عن التفكير في أنفسنا، ويدفعنا إلى الوعي الأقل بذواتنا. كما يضمن لنا عدم الشطط في نظرتنا لأنفسنا ويجعلنا أكثر تسامحاً وأكثر تفهماً للآخرين. ويقول الدكتور «كرين» إن هذه الطريقة البسيطة قد حققت المعجزات فعلاً في تحقيق الشفاء لقرائه من كل أنواع القلق، والمخاوف، والاكتئاب التي كانوا يعانون منها.

منذ سنوات حاول عدد من علماء النفس البحث في إمكانية الوصول إلى قاعدة عامة تساعد الناس على الوصول إلى المزيد من راحة البال والهدوء، وخرجوا بعد ذلك بوصفة أسموها وصفة «ت.ع.ت.أ»، والتي بدا أنها تحقق

المعجزات بالفعل. أما الحروف التي تمثلها الوصفة فتعني: توقف عن تصيد الأخطاء.

واتضح أن من أبرز السمات التي يتصف بها المصابون بالأمراض العصبية وغير السعداء من البشر، ويتميزون بها، هي كونهم من أصحاب الانتقاد المكشوف، وأنهم ممن يبحثون بتعمد وإصرار عن أخطاء الآخرين وزلاتهم، إلا أنهم عندما قاموا بتغيير موقفهم وبدأوا في البحث عن الأشياء الطيبة الموجودة في المحيطين بهم من الناس، والأشياء الطيبة المتوفرة في ظروفهم، زادت سعادتهم وارتفعت بمداها إلى آفاق كبيرة.

لا يوجد إنسان كامل، ولا يخلو أي منا من شيء طيب فيه، كما يقال، وعلى كل، قم بإجراء هذه التجربة: إن كان هناك من يثيرك ويدفعك إلى الغضب أو القلق، اعمل على البدء في العثور على شيء يستحق الإشادة فيه، شيء يمكنك أن تقوم بالثناء عليه، حتى لو تصورت أنه يقوم بشد رأسك و«عضها»، فمن الممكن أنه يتمتع بأسنان رائعة لطيفة. وإن حدث ذلك، ماذا لو قمت بالإشادة بأسنانه ومدحها؟! عليك بمواصلة البحث عن الأشياء التي يمكن لك أن تثنى عليها فيه، إن ذلك لن يدفعه إلى التحول إلى الأفضل فحسب، بل أنك ستجد أن رأيك فيه قد أخذ في التغير.

قاعدتان لإبداء الثناء

١ - ينبغي للثناء أن يكون صادقاً

من السهل انكشاف أمر «المداهنة»، ثم إنها لن تفيدك في شيء أو تفيده، وعليك أن تتذكر أن هناك بالفعل ما هو طيب ويستحق الثناء عليه، ذلك لو قمت بالبحث عنه. ومن الأفضل لك أن تقوم بالإطراء على شيء بسيط

وتقصده بالفعل، من القيام بالثناء على شيء كبير دون أن تكون صادقاً في ثنائك.

مثلاً، من الأفضل أن تقول لإحداهن: «إنك تتمتعين بأجمل يدين رأيتهما في حياتي»، وأن تعني كل كلمة تنطق بها في هذا التعبير، عما لو قلت: «إنك أجمل امرأة في العالم» في الوقت الذي لا تتمتع فيه هذه المرأة بالذات بأي جمال!

٢ - لينصب مدحك على الشيء وليس على الشخص

قم بالثناء على الشخص بسبب ما يعمله، وليس لشخصه. وليكن إطراؤك لما لديه، وليس له شخصياً.

وإليك بعض الأمثلة:-

صواب: كتابتك الأخيرة رائعة بالفعل يا آنسة سميث.

خطـــأ: إنك مجتهدة في عملك يا آنسة سميث.

صواب: لقد استطاعت المبيعات التي حققتها يامستر جونز أن تتصدر كل ما تم منها في كل أرجاء الناحية في الأسبوع الماضي.

خطـــأ: إنك أفضل رجال المبيعات لدينا.

صواب: طبعاً، إن شعرك جميل.

خطـــأ: أنت إنسانة جميلة.

صواب: من المؤكد أنك تستمتع بمنزل رائع هنا.

خطـــأ: لابد وأنك من «الكبار» بالفعل حتى تحيا على هذا النحو.

إنك عندما تقوم بالثناء على تصرف أو على سمة من السمات، فإن ثناءك يبيت محدداً ويتمتع بوقع أكبر في صدقه، كما إنه يمكن الحصول على أفضل النتائج إن كان الطرف الآخر يعرف بالضبط ما يمدح عليه وكان موضع الثناء، إن الثناء على التصرف أو الحدث وليس على الشخص، يجنبك الاتهام بالمجاملة المنحازة أو بالانحياز نفسه، كما إنك تجنب الجميع الحرج.

إن الكثير من الناس لا يشعرون بالارتياح، أو على الأقل يشعرون بأنك تقوم بإحراجهم لو جئت إلى أحدهم واكتفيت بقولك: «إنك فتى رائع».

لكن لو قمت باختيار شيء محدد قام بأدائه ونفذه ثم نسبته إليه وأثنيت عليه، لتملكه الارتياح والرضاء.

إن الثناء على الشيء أو الحدث يخلق حافزاً للشخص الممدوح عليه لكي يقوم بالمزيد والمزيد من مثل هذا الشيء الذي جلب له الإطراء والثناء. وعليك أن تتذكر أن الثناء يميل إلى مضاعفة وزيادة أي شيء يوجه إليه. امدح أحدهم بسبب عمله وسوف تراه وقد عمد إلى مضاعفة عمله. امدحه لسلوكه وسترى أن هذا السلوك قد تحسن أكثر وأكثر. ولكن امدحه لشخصه فحسب وستجد أن مازاد لديه مجرد إحساسه بذاته وإحساسه بالزهو وبـ «الأنا»، وكم من ابن تم تدميره طول عمره بسبب ترديد أمه المستمر له: «إنك أعظم وأروع إنسان في العالم».

والحقيقة أن هناك سبباً واحداً يجعل معظمنا يبخل في تقديم المدح والثناء وهو خشيتنا من أن يؤدي ذلك إلى «تورم» رأس من نوجه الثناء إليه من فرط إحساسه بذاته.

إن مدح تصرفات الشخص وسماته يعمل على ازدياد إحساسه بالاعتزاز بالذات واحترامها، وهو أمر يبعد تماماً عن الزهو و «تورم» الأنا لديه.

إن مدح الطرف الآخر كمجرد شخص وحسب، كفيل بأن يحوله إلى شخص مغرور، متعال.

خلاصة الفصل الثانى عشر

١ - الثناء الصادق يعمل بطريقة أشبه بالمعجزة على انطلاق الطاقة داخل الطرف الآخر، وتشد من أزره جسمانياً، وترفع من روحه وتقويها.

٢ - إن الشخص المحبط المتعثر والذي يصعب الانسجام معه، قد يكون ممن يعانون من اعتزاز منخفض بالذات، وبوسع الثناء أن يشكل دواء رائعاً للرفع من اعتزازه بذاته واحترامه لها، ومن دفعه إلي تغيير سلوكه إلى الأفضل.

٣ - قم بالاعتراف بقيمة ما يؤديه الآخرون، وعبر عن تقديرك له بقولك: «شكراً لكم».

٤ - كن كريماً في عباراتك الرقيقة. إن العرفان بالجميل ليس بالشيء الشائع، وإن كنت كريماً في عرفانك بجميل الغير، فستكون بذلك من «البارزين» في هذه الناحية.

٥ - قم بزيادة قدر السعادة لديك وقدر راحة بالك بممارسة عملية الثناء على أعمال الغير ثلاث مرات يومياً.

الفصل الثالث عشر

كيف تنتقد الآخرين
دون أن تسبب لهم الحرج

في ٩٥٪ من الحالات التي نردد فيها للغير: «إنني أقول لك ذلك من أجل مصلحتك»، فإننا لا نقصد ذلك إن صدقنا القول. إننا نقول له ذلك من أجل لم شتات ذاتنا وتدعيمها عن طريق تصيدنا لأحد الأخطاء فيه.

إن أحد أكثر الأمور الفاشلة شيوعاً في العلاقات الإنسانية هى الطريقة التي نحاول بها (والتي تتم أحياناً بطريقة لا واعية منا) أن نزيد من إحساسنا بالاعتزاز بذاتنا عن طريق الحط من اعتزاز الطرف الآخر بذاته واحترامه لها.

إن القيام المزمن بتصيد أخطاء الغير، والتقليل من شأن الآخرين، والتنكيد عليهم، وتعرية ظهورهم ليست كلها سوى أعراض للاعتزاز الهابط بالنفس أو الاحترام منخفض الدرجة لها.

ولقد عبر «چون د. مورفى» عن هذا الأمر في مقالة له بمجلة «حياتك» حيث قال: «لا بد وأن تكون قليل الشأن حتى تقلل من شأن الآخرين».

على أن هناك تلك الأوقات التي يتعين على القائد الناجح أن يوضح فيها الأخطاء، وأن يصوب فيها الأمور لمن يعملون معه، وهو ما يشكل «فناً» بالفعل، وهوالفن الذي يتعثر في إتقانه معظم الذين سيصبحون قادة في يوم من الأيام.

دعنا ننظر إلى النقد في ضوء جديد

لأن ما نعرفه عن فن النقد ضئيل للغاية، ولأن ٩٩٪ من الناس لا يجيدون أمره، فإن كلمة «نقد» تترك مذاقاً كريهاً في أفواهنا، وعندما تمر الكلمة بخاطرنا، تتذكر أولئك الرجال والنساء ممن يقومون بالنقد بطريقة سيئة، ونميل إلى تذكر ذلك الذي يكاد يقفز بنفسه للإمساك برقابنا أو الذي يقوم بفضحنا وإذلالنا وقهرنا باسم النقد. ومع ذلك فالغرض الحقيقي من النقد ليس قهر الآخرين ودفعهم إلى الأرض، بل الصعود بهم والارتقاء معهم إلى أعلى. ليس المقصود بالنقد أن نقوم بإيذاء مشاعر الآخرين بل أن نقوم بمساعدتهم على الأداء الأفضل والأرقى.

منذ فترة ليست ببعيدة، كنت أتناقش حول القواعد السبعة للنقد الناجح (والتي سأعرضها عليك حالاً) مع «والترجونسون» نائب رئيس الخطوط الجوية الأمريكية. كنا نتناقش في أمر الحاجة الحقيقية للنقد، وكيف يمكن له أن يقوم بالمساعدة الفعلية.

قال جونسون: «هل تدرك ياليس أن قائد الطائرة الذي يقوم بعملية الهبوط يعطي مثالاً جيداً على النقد الناجح. إن طيرانه يتعرض على الدوام للانتقاد أو التصحيح من قبل برج المراقبة، فإن ابتعد عن المسار الموضوع، لا يتردد برج المراقبة في إحاطته العلم بذلك. فإذا ما جاء ونزل بانخفاض شديد، يقوم البرج بإعلامه بذلك. وإن كان سيتجاوز المدرج، يقوم البرج بالتصحيح، ومع ذلك لم

أسمع أبداً أن أحداً من الطيارين قد شعر بالحرج من هذا النقد، ولم أسمع أي واحد منهم يشكو ويقول: «أوه، إنه دائم البحث عن الأخطاء في طريقة طيراني، لماذا لا يقول لي شيئاً طيباً، ولو على سبيل التغيير؟»

كيف تبقي الطرف الآخر في مساره الصحيح

عليك أن تتذكر كيف تعمد شركات الطيران إلى «تصحيح» الأمور مع طياريها، وذلك عندما تجد نفسك في مرة قادمة تقوم بإعادة أحدهم إلى المسار الصحيح، أو تقوم بتصحيح الوضع له، ولتضع في إعتبارك أن نقدهم ليس بهدف إرضاء ذاتك، ولكن للوصول إلى نتيجة نهائية طيبة لكل من الشركة والطيار نفسه. إن رجل البرج لا يتعامل مع أشخاص، بل مع حقائق، ولا يقوم بالزجر أو الاتهام، ثم إن نقده لا يتم بصورة صاخبة عبر مكبرات الصوت، ولكن يتم في صورة تتمتع بالخصوصية الشديدة بينه وبين الطيار عبر السماعات الموجودة في أذنيه والتي لا يسمعها أحد غيره. إنه ينتقد التصرف وليس الشخص.

إنه لا يقول: «حسناً، إن ماتفعله ليس سوى طريقة غشيمة للهبوط»، بل يقول: «إنك تهبط بانخفاض شديد للغاية».

ثم إنه لا يطلب من الطيار القيام بأداء شيء ما لمجرد إرضاء رئيس العمل، إن له حافزه الشخصي لتقبل النقد والإستفادة منه. إنه لا يشعر بالإهانة أو الحرج، بل إنه يشعر بالتقدير لما يحدث معه. بل إنه قد يبدو على استعداد لأن يدعو رجل البرج للغداء، وتناول شرائح اللحم الفاخرة على حسابه، وليس على إستعداد للعنه وسبه.

والمهم في الأمر، أن كلاً من الطيار ورئيسه يصلان معاً إلى نتيجة نهائية ناجحة. لقد قام النقد بأداء دوره ونجح في تحقيق شيء ما.

ويمكن أن يتم توجيه النقد بمثل هذه الروح، ذلك لو أنه أسفر عن تقديم نتائج طيبة للطرفين معاً بالتساوي.

الشروط السبع للنقد الناجح

١ - **ينبغي للنقد أن يتم في سرية مطلقة.**

إن كنت تريد لنقدك أن يترك أثره، وجب عليك تجنيب ذات الآخر من الاشتباك مع ذاتك أو الوقوف ضدها. وتذكر هدفك، وهو الوصول إلى نتيجة نهائية طيبة أو إعادته إلى المسار السليم، وليس العمل على التقليل من ذاته. وحتى لو كانت دوافعك من أسمى ما يمكن، وأن لك الحق في القيام بانتقاد الطرف الآخر، فعليك أن تتذكر أن ما يهم في الأمر هو كيفية إحساسه وشعوره هو. وحتى أكثر أشكال النقد إعتدالاً من شأنه أن يسبب حنق الطرف الآخر إذا ما وقع في وجود آخرين معكما. وسواء أمكنك تبرير ما تفعل أم لم يمكنك، فإن الطرف الآخر يشعر بأن ماء وجهه قد أريق أمام زملائه ومساعديه في العمل.

إن مراعاتك العمل بهذه القاعدة يعد مؤشراً على دوافعك الحقيقية من وراء النقد. هل تقوم بنقد أحد موظفيك، فقط في وجود آخرين معكما؟ وهل تقومين «بتصحيح» سلوك زوجك عند تناول الطعام على المائدة في وجود الآخرين؟ إن كان الأمر كذلك، فالأمر برمته ينحصر في أن غرضك من النقد ليس مساعدة الطرف الآخر، ولكن في أن تستخرج لنفسك ما يرضي ذاتك عن طريق الحط من الآخرين وإذلالهم، والأطفال أيضاً

يدخلون ضمن قائمة الآخرين تلك. وعلى ذلك، وبقدر الإمكان، لا تعمد إلى تصحيح تصرف حتى ابنك الأصغر في وجود أصحابه الذين يلعبون معه، وفوق كل ذلك لاتقم بتلقينه أحد المواعظ في وجود الآخرين.

٢ - **قدم لنقدك بكلمة رقيقة أو ثناء لطيف.**

للكلمات الرقيقة وللإطراء والثناء أثرها الكبير في تحقيق الجو الذي يتسم بالمحبة والود، كما تخدم في أن يلاحظ الطرف الآخر أنك لا تقوم بمهاجمة ذاته بما يضعه في حال أفضل من الارتياح. إن رد الفعل الطبيعي تجاه الذي يقذف به ليقع على سجادة الأرضية هو أن يجهز نفسه للدفاع عن ذاته، والشخص الذي يصبح في مثل هذه الهيئة الدفاعية لن يكون مستعداً للتجاوب مع أفكارك.

قال «كلارنس فرانسيس»، وهو أحد مؤسسي هيئة الأغذية العامة،: «بقيامك بالثناء على أحدهم فإنك تقوم بذلك بإخراج أفضل ما فيه من مشاعر، وبذلك سيكون متفهماً لك أكثر عندما يبيت أمر انتقاده ضرورياً».

إن الثناء والإطراء يفتحان عقل الطرف الآخر لك: «ان التقرير الذي قدمته «يابيل» شامل وكامل، ومن المؤكد أنك قمت بتغطية كافة العوامل الهامة فيه، غير أنه كان هناك...».

«إنك تقومين بأعمال ممتازة يا «ماري» منذ انضمامك إلى شركتنا، وإننا نقدر جهودك حق قدرها في هذا الصدد. وهناك أحد الأفكار التي يمكن تجويدها والتي أعلم أنك ستقدرين أمرها...».

«جو، لقد كنت تتعاون معنا بصورة جيدة على الدوام في الماضي، هل هناك سبب لـ ...».

«جون، من المؤكد أنك كنت نعم الجار طيلة هذه الأعوام. هل تعرف أن...».

«أعرف من خبرتي القديمة أنك دائم البحث عن تلك الطرق التي يتسنى لك بها التحسين الدائم لعملك، ولقد خطر لي أن ...».

٣ - **اجعل النقد «غير شخصي» قم بنقد التصرف وليس الشخص .**

مرة أخرى يمكنك هنا أن تتخطى ذات الطرف الآخر، بانتقادك لتصرفاته أو سلوكه، وليس شخصه، وعلى كل إن ما يهمك في الأمر هي أعماله وتصرفاته، وعن طريق توجيه نقدك إلى تصرفاته فإنك يمكن أن تطرى عليه وترفع من ذاته في نفس الوقت:

«جون، إنني أعرف من خبرتي السابقة معك بأن هذا الخطأ لا يقع منك أبداً في الأداء المعتاد منك».

«جورج، السبب الوحيد الذي يدعوني إلى أن أذكر لك ذلك هو أنني أعلم أنك تستطيع بسهولة أن تقدم الأفضل، إن الوضع هذه المرة لم يرتق إلى مستواك العالي الذي عودتنا عليه».

إنك بهذه الطريقة تقوم بالفعل في الشد من أزره وفي الإشارة إلى أخطائه وإبرازها كذلك. وبدلاً من أن تقول: إنك لا تصلح، عليك بالقول: «أعتقد أنك أرقى كثيراً مما يمكن لهذا الأداء أن يدل عليه».

إن عليك أن تعلمه أنك تعتقد فيه أنه أرقى وأكبر من الخطأ الذي وقع فيه، وإنك تتوقع منه أن يقوم بتقديم الأفضل والأحسن. إن ذلك يشكل في حد ذاته حافزاً قوياً لكي يرتقي بنفسه إلى مستوى توقعاتك فيه .

وإليك المواقف التالية :

صواب: هذه الكلمة أخطىء هجاء حروفها.

خطـــأ: آنسة جونز، إنك كاتبة متعبة.

صواب: من الأفضل أن تراجع عملية الجمع التي قمت بها لهذه الأرقام.

خطـــأ: آه، من تلك الأخطاء الغبية.

صواب: جوني، ينبغي أن تذاكر دروسك بجدية أكبر وأن تحصل لنا على هذه الدرجة.

خطـــأ: لماذا تتسم بمثل هذه البلادة؟

على أنه قد تظهر تلك المواقف التي يكون من الأفضل فيها الإشارة إلى الشيء المرتبط بالشخص نفسه، وليس إلى التصرف الذي قام به هذا الشخص. مثلاً:

«فريد، الذي حدث، لسبب أو لآخر، أن التقرير الأسبوعي لم يشق طريقه بعد إلى مكتب المحاسبة (ومن مسئولية فريد القيام بإرساله). هل تعرف ما تم في أمر هذا التقرير يا فريد؟»، هذا ما عليك أن تقول به، وليس أن تقول: «إنك لم تقم بتقديم التقرير إلى مكتب المحاسبة في وقته يا فريد».

٤ - **قدم الإجابة أيضاً**

عندما تقوم بإحاطة الطرف الآخر بالخطأ الذي ارتكبه عليك أن تخبره أيضاً بالكيفية التي يمكنه بها تصحيحه. ولا ينبغي التوكيد أو التشديد على الخطأ نفسه، بل على طرق ووسائل تصحيح هذا الخطأ، وتجنب تكرار حدوثه.

إن أحد أكبر الشكايات التي يرددها العمال: «إنني لا أعرف ما الذي يتوقعونه مني، ويبدو أن رئيسي لا يرضى عن أى شيء أقوم بأدائه، ولم يحدث أبداً أن كنت متأكداً تماماً مما يريده مني بالضبط».

وليس هناك ما يحط من المعنويات في المكتب أو المصنع أو البيت أكثر من الجو الذي يتسم بالسخط العام دون تحديد واضح لما يراد بالضبط أو يتوقع على وجه التحديد. إن الجميع يتلهف على تقديم الشيء الصحيح، فقط لو عرفتهم ما هو هذا «الصحيح» وماذا تعني به.

وكما عبر لي أحد العمال: «يقوم رئيسي بتصيد أخطائى على الدوام، ويقوم بانتقاد عملي. وكل ما أعرفه أن طريقتي في الأداء طريقة خاطئة، إلا أنه لا يخبرني أبداً بالصواب الذي ينشده. فليس هناك معيار نستند إليه. إننا كمن نصوب على أحد الأهداف في الظلام، حيث لا نعرف الموقع المقصود الذي علينا التسديد إليه بالضبط. إن كل ما أعرفه أنه بغض النظر عن الاتجاه الذي أصوب نحوه، يبدو انني أخطىء الهدف على الدوام».

٥ - اسأل الآخرين العون، لكن لا تطلبه بالأمر

يجلب السؤال في أعقابه دائماً تعاوناً أكبر مما لو قمت بالطلب بصورة مباشرة وكأنه أمر، فلو قلت: «هل يمكن أن تقوم بعمل هذه التصحيحات؟» فإن قدر الحنق الذي قد يتولد سيكون أقل بالفعل مما لو قلت: «عليك أن تفعل هذا، وعليك بحق السماء أن تتقن الأداء هذه المرة».

أما إذا قمت بالطلب بالأمر، فإنك تضع الطرف الآخر في موقف العبد لك، وتضع نفسك في مكانة السيد. ولكن عندما تسأله أن يفعل شيئاً، فإنك

بذلك تضعه في مكانة العضو الموجود ضمن فريقك، وعليك أن تتذكر أن روح الفريق وشعور المشاركة يحقق تعاوناً أكبر مما يحققه الفرض والقوة.

وهناك فارق كبير بين أن يكون نقدك صادراً من قاعدة أن: «أنا هنا الرئيس، وسوف تقوم بالأداء بهذه الطريقة، لأنني أقول إن عليك أن تعمل بها». أو كان صادراً من قاعدة أن: «هذا هو ما نصبو إلى تحقيقه معاً، وهنا بالذات تكمن الكيفية التي يمكنك بها أن تساعدنا في الوصول إلى هذا الهدف».

ويمكنك أن تصل إلى مدى أبعد من ذلك، لو قدمت للطرف الآخر حافزاً «أنانياً» للرغبة في تغيير تصرفاته، وليس بمجرد إصدار أمر بأن عليه أن يفعل ذلك.

إن من المعترف به عموماً أن شركة الصرف الأهلية في «دايتون» بأوهايو، تتمتع بواحدة من أرقى قوى العمل في مجال المبيعات بالبلاد، وقد قال لي مدير التدريب للمبيعات بها: «رالف نيجري»، إن السر في بقاء رجال المبيعات في مسارهم الصحيح ليس في الترديد الملح عليهم بما تطلبه الشركة وتريده منهم، بل في إعطائهم ذلك الحافز الذي يدفعهم إلى القيام بطريقة أفضل.

لم يكن رالف يقول لهم «إن عليك القيام بالكثير من العمل الذي يتطلب منك السفر والتنقل والترجل، إن كنت تبغي العمل معنا في هذه الشركة»، بل كان ما يقوله شيئاً من هذا القبيل: «لو دفعت نفسك إلى الخروج وقمت بالمزيد من الزيارات، فسيصبح في إمكانك أن تزيد من دخلك بصورة كبيرة فعلاً».

٦ – انتقد الخطأ الواحد مرة واحدة فقط

إن لفت النظر مرة لأحد الأخطاء أمر له ما يبرره. أما لفت النظر مرتين على نفس الخطأ فلا ضرورة له. وثلاث مرات تعني «التنكيد». عليك بأن تتذكر الغرض من النقد ألا وهو أن تضمن الأداء الجيد للعمل، وليس الفوز في معركة للذات: ذاتك مع ذات الطرف الآخر.

وإذا ما أغرتك نفسك باستدراج الماضي وتذكر الأخطاء التي مرت وانتهت، عليك بتذكر تلك الكيفية التي يقوم بها رجل برج المطار بنقد الطيار حتى يمكن له الهبوط بسلام، إنه يحكي له عن الخطأ الذي يرتكبه «الآن» وبمجرد أن يتم تصحيحه ويسوي أمره، ينساه من فوره، ولم يحدث أبداً أن حمل رجل البرج في نفسه شيئاً ضد الطيار لأنه قام ذات مرة بعملية هبوط سيئة.

ومن الحمق والتفاهة على ذلك أن تستدعي إليك الأخطاء الماضية لتجدد العزف عليها.

والطريف أن الموظفين ليسوا الوحيدين الذين يقومون بارتكاب هذا الخطأ، فالأزواج والزوجات يفعلونها في الوقت الذي كان عليهم فيه إهالة التراب عليها ودفنها. وحتى الوالدان يفعلان ذلك مع أطفالهم عندما ينبشون في موضوعات قد انتهت، وينفخون فيها روح الحياة من جديد. إن مثل هذا التصرف لن يعمل أبداً على مساعدة الطرف الآخر على أن يقدم الأفضل والأحسن في الوقت الحالي، بل إن الأكثر احتمالاً هو أن يكون لهذا الأمر أثراً عكسياً تماماً.

٧ – اختم النقد بطريقة ودية

ما لم تنته إحدى القضايا بطريقة ودية، فإنها لن تنتهي أبداً. لا تترك الأمور معلقة في الهواء حتى لا يمكن العودة إليها من جديد فيما بعد. إحسم أمر تسويتها وانته منها، وادفنها.

وقم بالتربيت على ظهر الطرف الآخر عند نهاية اللقاء، ولتكن آخر ذكرياته عن مقابلتك له هي تربيتك على ظهره، وليس ركلة من قدمك!

وإليك المواقف التالية :

صواب (مبتسماً): أعلم أنه يمكنني الاعتماد عليك.

خطـــأ: أما وقد أخبرتك بالأمر، فإياك أن تسمح لهذا بالحدوث مرة أخرى.

صواب: أعرف أنك شخص جيد، تعشق وتحب هذا الأمر، فقط عليك بمواصلة المحاولة.

خطـأ: إما أن يظهر تحسنك في الأداء وبسرعة، وإما ...!

خلاصة الفصل الثالث عشر

حتى يكون النقد ناجحاً، عليك أن تتذكر أن غرضه هو تحقيق هدف جدير بإنجازه من أجلك ومن أجل الشخص الذي تقوم بنقده. لا تنتقد لمجرد تضخيم ذاتك، وابتعد عن التعرض لذات الطرف الآخر إن اضطررت لتصحيح أخطائه.

وعليك بحفظ الشروط السبع التالية على أن تضعها موضع الممارسة والتطبيق:

١ – ينبغي للنقد أن يتم في سرية مطلقة.

٢ – قدم نقدك بكلمة رقيقة أو ثناء لطيف قبل أن تقوم بتوجيهه.

٣ – اجعل من نقدك أمراً غير شخصي، عليك بانتقاد التصرف وليس الشخص.

٤ – قدم الإجابة.

٥ – اسأل معاونة الغير، ولا تطلبها كأمر.

٦ – النقد مرة واحدة للخطأ الواحد.

٧ – اختم نقدك بطريقة ودية.

الباب السادس

الدليل المرشد لعلاقاتك الإنسانية

يحتوي هذا الباب على ما يلي :

الفصل الرابع عشر :

خطة عمل بسيطة وفعالة وتحقق لك النجاح والسعادة

الفصل الرابع عشر

خطة عمل بسيطة وفعالة وتحقق لك النجاح والسعادة

تتمتع معظم الأعمال الناجحة اليوم ببرامج نشطة للعلاقات الإنسانية، ليس مجرد المكتبات بما تحتويه من كتب عن العلاقات الإنسانية، ولكن البرامج الديناميكية النشطة، تلك التي تحدد فيها خطط الوصول إلى أهداف حقيقية واقعية، والتي تبدأ بعد ذلك في العمل والتحرك من أجل تحقيق هذه الأهداف.

وهنا، مع الفصل الأخير في هذا الكتاب، دعنا نعمل سوياً من أجل إخراج برنامج «شخصي» للعلاقات الإنسانية، وبدلاً من مجرد القول: «حسناً»، سأحاول أن أتذكر تلك النصائح التي وردت بالكتاب وأرى إذا ما كنت قادراً على التمشي معها»، دعنا بدلاً من ذلك نقوم بوضع أهداف حقيقية علينا أن نصل إليها، وأن نبدأ العمل والسير في اتجاهها.

وإن حدث وأن حصلت من هذا الكتاب على أي شيء فعلاً، فالأمر في واقعه إنما يعتمد عليك أنت. لقد قدمت لك فيه تلك الأساليب التي تعرضت للاختبار وثبت معها صحتها في الآلاف من الحالات، كما قدمت إليك تلك المعرفة عن الطبيعة الإنسانية التي برهنت على صحتها وصدقها المرة تلو الأخرى، غير أن المعرفة التي تدور حول العلاقات الإنسانية ليست سوى مادة واحدة من تلك المواد التي تدخل ضمن وصفة نجاحك وسعادتك، والوصفة نفسها تمضي على هذا النحو:

المعرفة + التطبيق = النجاح

فالتطبيق واجب الأخذ به وممارسته

الموقف الإيجابي يجلب النجاح معه

علينا أن نقول أولاً، إن الكثير يتوقف على السبب في رغبتك في الانسجام مع الآخرين بصورة أفضل. فإن كنت تحاول أن تطبق أساليب هذا الكتاب على أساس أنها تشكل لك في المحل الأول مجرد وسيلة «لتفادي» المتاعب أو «التهرب» من الاحتكاك مع الآخرين، فمعنى ذلك أنك تنظر إلى العلاقات الإنسانية من خلال وجهة نظر سلبية. إنك بذلك لا تبقى فحسب على الأفكار الملحة التي تدور في خلدك عن المتاعب والاحتكاكات، مما يعمق لديك الإحساس بصعوبة الانسجام مع الناس ومسايرتهم، بل إنه يتولد معك أيضاً تلك الحقيقة التي تعادل ذلك في الأهمية، والتي تتلخص في أن مثل هذا الموقف السلبي من جانبك إنما يعمل على تجريدك من كل حماس أو رغبة في التحدي من أجل تحسين علاقاتك الإنسانية.

إنك لن تستطيع أن تمضي في تنفيذ مثل هذا البرنامج السلبي بحماس كبير، ولن تستطيع أن تضع فيه كل جهدك وقواك، إن كنت تشعر أن العلاقات الإنسانية ليست سوى وسيلة للاحتفاظ برغباتك وذاتك في حالة «كبح» دائم حتى لا تتيح للآخرين فرصة القيام بالاعتراض أو التصدي، أو إن كنت تعتقد أن الانسجام مع الآخرين يعني الرضوخ لكل من هب ودب، والسماح لكل واحد فيهم أن يفعل ما يشاء بالطريقة التي يشاؤها.

إن بوسع العلاقات الإنسانية أن تجلب إليك كلاً من النجاح والسعادة، وعليك أن تنظر إليها على أنها مهارة، وأنك بصدد القيام باكتسابها وتعلمها، وعلى أنها مهارة «مجزية» تماماً. عليك أن تتطلع إلى الأمام للحصول على إحساس حقيقي بالرضاء والإحساس «بالامتلاء» عن طريق تحسين علاقاتك الإنسانية والارتقاء بها. إن مثل هذه النظرة الإيجابية تقدم لك الدافع للوصول إلى أهدافك المحددة.

سجل الأغراض التي تسعى لتحقيقها

أحد أسباب أننا لا نحقق أي تحسن إضافي فينا من الاطلاع، هو أن اهتمامنا لا يتجاوز ما يزيد عن مجرد قراءة الكتاب ومطالعته، وأننا لا نعمد أبداً إلى الغوص إلى الأعماق ونضع في اعتبارنا أن الأساليب والطرق التي نطالعها يمكن لنا أن نقوم بتطبيقها في مواقف معينة في حياتنا.

ولن تفيدك كثيراً تلك المعرفة التي تضمها جنبات هذا الكتاب ما لم تفكر فيها على ضوء تجاربك وخبراتك ومشاكلك. وقد وجد أن قيامك بتسجيل أهدافك وأغراضك، يشكل في حد ذاته واحداً من أفضل الطرق التي تم اكتشافها لتعميق هدفك داخل عقلك، ولمساعدتك على القيام بتغيير سلوكك.

وعلى ذلك، لا تسمح للمعرفة التي حصلت عليها من مطالعة هذا الكتاب بأن تتبدد وتتبخر. ولتقم بتثبيتها من خلال تسجيلك وكتابتك لأهدافك وأغراضك، والبدء في القيام بأداء شيء ما حيالها.

إنني لا أملك الوسيلة لمعرفة كل مشاكلك أو أغراضك، إلا أنني أعرف، على أى حال، أن معظمنا يود أن يحسن من علاقاته الإنسانية، على الأقل في ثلاث نواحي منها وهى الخاصة بالعمل والحياة المنزلية والحياة الإجتماعية.

وتمشياً مع معرفتنا أن المرء يصبح أكثر رغبة وحماساً للتعاون من أجل تحقيق أحد الأهداف، إذا ما طلب منه المشاركة، وسئل منه ذلك، لذلك أدعوك وأطلب منك مشاركتك في كتابة هذا الكتاب. إن الهدف الذي أريد أن أصل إليه من تحريري لهذا الكتاب، هو أن أساعدك على تحسين علاقاتك الإنسانية، إلا أنني أحتاج إلى مساعدتك أيضاً. إنني لا أستطيع أن أكتب عن أغراضك وأهدافك نيابة عنك. وحتى لو استطعت، فإنني لن أستطيع مع ذلك أن أحيطك علماً بالكيفية التي يمكن لك أن تأخذ بها لتحقيقها، بالقدر الذي تستطيعه أنت وتقدر عليه. إذن عليك أن تساعد، ولا مفر، وعلى ذلك ما رأيك لو ساعدتني وقمت بتعبئة وملأ الفراغات الواردة في الصفحات التالية؟

برنامج العلاقات الإنسانية في عملي

- المشكلة الأولى التي تصادفني هي: ____________
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: ____________ .
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: ____________ .
- خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:

١ - ____________
____
____

٢ - ____________
____
____

٣ - ____________
____
____

٤ - ____________
____
____

٥ - ____________
____
____

• تاريخ المراجعة ---------------- (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقـــدم الذي تم إحرازه

( ) يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

( ) لا يدعو للرضا ويحتاج إلي تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ الآن أن أقوم بالآتي: ----------------

---

• المشكلة الثانية التي تصادفني هي: ----------------

• أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: ----------------

• الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: ----------------

• خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:

١ - ----------------

٢ - ----------------

٣ - ----------------

٤ - ----------------

٥ - ----------------

• تاريخ المراجعة ---------------- (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقـــدم الذي تم إحرازه

( ) يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

( ) لا يدعو للرضا ويحتاج إلي تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ الآن أن أقوم بالآتي: ---------------

• المشكلة الثالثة التي تصادفني هي: ---------------

• أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: --------------- .

• الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: --------------- .

• خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:

١ - ---------------

٢ - ---------------

٣ - ---------------

٤ - ---------------

٥ - ---------------

• تاريخ المراجعة --------------- (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقدم الذي تم إحرازه

( ) يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

( ) لا يدعو للرضا ويحتاج إلي تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ الآن أن أقوم بالآتي: ---------------

برنامج العلاقات الإنسانية في بيتي

- المشكلة الأولى التي تصادفني هي: ------------------
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: ------------------ .
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: ------------------ .
- خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:

١ - ------------------

٢ - ------------------

٣ - ------------------

٤ - ------------------

٥ - ------------------

- تاريخ المراجعة ------------------ (بعد ذلك بأسبوع)
- تقييم التقدم الذي تم إحرازه

{ } يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

{ } لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن أقوم الآن بالآتي: ------------------

- المشكلة الثانية التي تصادفني هي: ------------------
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: ------------------ .
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: ------------------

• خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفورى لها، وهى:

١ - ------------------------

٢ - ------------------------

٣ - ------------------------

٤ - ------------------------

٥ - ------------------------

• تاريخ المراجعة ---------------- (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقـــدم الذي تم إحرازه

{ } يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

{ } لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن أقوم الآن بالآتي: ------------------------

• المشكلة الثالثة التي تصادفني هي: ----------------

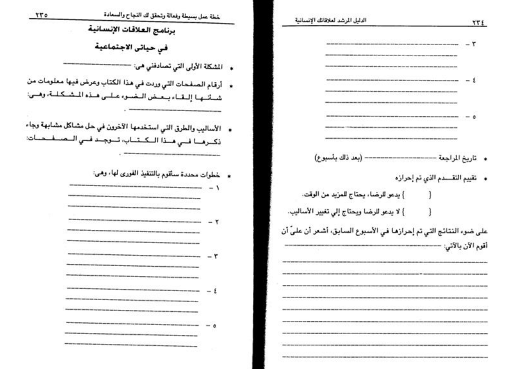
• أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهى: ---------------- .

• الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: ---------------- .

• خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفورى لها، وهى:

١ - ------------------------

٢ - ------------------------



٣ - ________________

٤ - ________________

٥ - ________________

• تاريخ المراجعة ________ (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقـدم الذي تم إحرازه

{ } يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

{ } لا يدعو للرضا ويحتاج إلي تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن أقوم الآن بالآتي: ________________

برنامج العلاقات الإنسانية

في حياتي الاجتماعية

• المشكلة الأولى التي تصادفني هي: ________

• أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: ________.

• الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: ________.

• خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:

١ - ________________

٢ - ________________

٣ - ________________

٤ - ________________

٥ - ________________

- تاريخ المراجعة ---------------- (بعد ذلك بأسبوع)
- تقييم التقــدم الذي تم إحرازه

{ } يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

{ } لا يدعو للرضا ويحتاج إلي تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن أقوم الآن بالآتي: ----------------

----

- المشكلة الثانية التي تصادفني هي: ----------------
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: ----------------
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: ----------------

- خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:

١- ----------------

٢- ----------------

٣- ----------------

٤- ----------------

٥- ----------------

- تاريخ المراجعة ---------------- (بعد ذلك بأسبوع)
- تقييم التقــدم الذي تم إحرازه

{ } يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

{ } لا يدعو للرضا ويحتاج إلي تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن أقوم الآن بالآتي: --

----

----

* المشكلة الثالثة التي تصادفني هي: ------------------------
* أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: -------------------- .
* الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: -------------------- .
* خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:

١ - --

----

٢ - --

----

٣ - --

----

٤ - --

----

٥ - --

----

* تاريخ المراجعة -------------------- (بعد ذلك بأسبوع)
* تقييم التقـــدم الذي تم إحرازه

( ) يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

( ) لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن أقوم الآن بالآتي: --

----

برنامجك لتحسين نفسك.

يحكى لنا «بنجامين فرانكلين» في سيرة ذاتية له كيف أنه حاول لعدة أعوام، دون نجاح، أن «يحسِّن» من نفسه، وأن يخلصها من عادات معينة تعلق بها. وحدث أن جلس في أحد الأيام وأخذ في كتابة قائمة عما يعده ويعتبره من المساوىء فيه، مثل طبعه السيء، وانعدام الصبر لديه، وقلة اعتباره للآخرين والحط من قدرهم، وما شابه ذلك من مساوىء، ثم انتقى من بينها ما اعتبرها المشكلة الأولى لديه. وبدلاً من مجرد اتخاذ قراره «بتحسين نفسه»، عمد «فرانكلين» إلى بذل الجهد للعمل على التخلص من نقطة الضعف الأولى التي رآها فيه، ثم قام بتناول مساوئه، الواحدة بعد الأخرى. كان يقوم بمعالجة الواحدة منها في وقت يخصها به وحدها. كان لكل وقتها الذي تعالج فيه، وجاءت النتيجة النهائية لتقول أنه خلال فترة تقرب من العام استطاع «فرانكلين» أن يتخلص من العديد من العادات التي كانت تشده إلى الوراء.

وأنا الآن، لا أعرف بالضبط ما هى المساوىء التي تعاني أنت منها. وحتى لو عرفت فلن أقدر على توضيحها لك، مثلك، لكن إن كنت تطالع هذا الكتاب، فستعرف أنه يعني أنك إنسان، وإذا ما كنت إنساناً فمعناه أنك تتمتع ببعض العادات « السيئة»، وعندما أستخدم كلمات «عادات سيئة» فإنني لا أستخدمها بمعناها الأخلاقي، فليس من مهمتي أن أحاول أن أجعل منك شخصاً «سوياً»، غير أنى أتحدث عن العادات التي تعد سيئة، لانهاتعمل ضد ما تريده أنت بالفعل، وما أتحدث عنه هى تلك العادات التي تقوم. بإعاقتك بلا ضرورة، عن الحصول علي ما تبتغيه من هذه الحياة.

إننى أطلبك بالتخلص منها، ليس لأسباب أخلاقية أو سلوكية، بل لأنها تشبه حملاً ثقيلاً يقوم باحتجازك في مؤخرة لعبة الحياة. قم بالتخلص منها وستجد أن تقدمك في اتجاه النجاح والسعادة قد بات أسهل وأيسر.

قائمة مراجعة تحليل النفس

١ - هل أكون من المنتقدين كثيراً للطبيعة الإنسانية. وهل أتوقع على الدوام من الآخرين أن ينسوا ذواتهم بالكامل، وعلى ذلك أتوقع منهم أن يقوموا بمنحى ما أريده منهم؟

نعم ☐ لا ☐

____

____

____

٢ - هل أتوقع من كل من أتعامل معه أن يكون إنساناً كاملاً، أو أنني أتسامح في هذا الأمر، وأميل إلى منح الطرف الآخر التمتع «بميزة الشك» المعروفة فى القضاء؟

☐ ☐

____

____

____

٣ - هل تحدوني الرغبة في أن أمنح الطرف الآخر شيئاً، على أن يكون ذلك مقابل شيىء آخر أريده منه وأرغب فيه؟

☐ ☐

____

____

____

٤ - كل منا يريد زيادة اعتزازه بذاته واحترامه لها. ☐ ☐

هل أقوم بإرضاء إعتزازي بذاتي بأعمال مشروعة، أم بمحاولتي الانتقاص من أقدار الآخرين بما يبدون معه أنهم أقل مني في الشأن والحجم؟ ☐ ☐

٥ - هل أنا مهتم بالفعل وبصورة خالصة بالطرف الآخر وبمشاكله؟ ☐ ☐

٦ - هل ألحظ وأتابع الآخرين بطريقة كافية؟ ☐ ☐

٧ - هل أقبل الآخرين على أنهم متساوون معي، أو أن هناك ميلاً خفيفاً للانحياز للرضا عن نفسي وتقديرها؟ ☐ ☐

٨ - هل أحاول أن أقوم بمساعدة الطرف الآخر بأفضل مما يستطيع هو مساعدة نفسه، أو أنني أحاول القيام بالتقليل من شأنه؟ ☐ ☐

٩ - هل أحمل الاحترام لشخصية الطرف الآخر وكيانه؟ ☐ ☐

١٠- هل أقر باحترامي وأتصرف معه بطريقة تدفعه إلى الشعور بأهميته ؟ ☐ ☐

١١- هل أفترض أن الطرف الآخر سيكون ودوداً معي، وأقوم باتخاذ المبادرة للقائه وأقطع في ذلك أكثر من نصف الطريق لتحقيق هذا الأمر؟ ☐ ☐

١٢- هل أعتني بمظهري بطريقة كافية؟ هل الأحذية مصقولة اللمعان؟ هل كعب الحذاء من النوع الذي لا ينقلب؟ هل الشعر مقصوص؟ هل تم كي الملابس بطريقة متقنة؟ هل الأظافر نظيفة؟ ☐ ☐

١٣- هل أبدى من المواقف للطرف الآخر، ما أريد منه أن يبديها نفسها لي، ويتخذها مني؟ ☐ ☐

١٤- هل أنا متحدث جيد؟ وهل أنا من ذلك النوع الذي من السهل التعرف إليه؟ ☐ ☐

١٥- هل أنصت باهتمام إلى الآخرين؟ هل أنصت بما يكفي؟ ☐ ☐

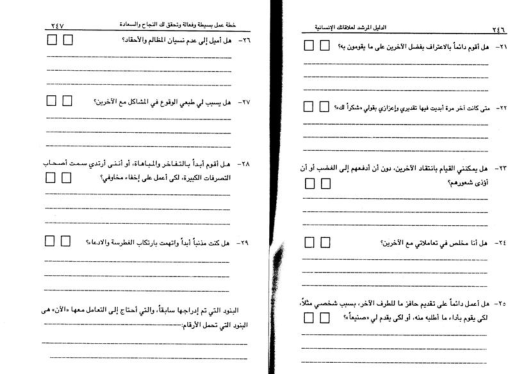
١٦- هل أتمتع بالمهارة في توصيل أفكاري إلى الآخرين؟ ☐ ☐

١٧- هل أنجح في دفع الآخرين إلى التعاون معي؟ ☐ ☐

١٨- عند طلبي المساعدة من الآخرين، هل أسمح لهم بمشاركتي؟ هل أمنحهم نصيباً من الأرباح إن قاموا بالمشاركة بالفعل؟ ☐ ☐

١٩- هل أستفيد بأقصى ما يمكن أن تقدمه مواهب العاملين معي، وذلك بالاستعانة بعقولهم المفكرة وأيضاً بعضلاتهم المفتولة؟ ☐ ☐

٢٠- هل أعرف كيف أستخدم تلك القوة التي لها وقع المعجزة والتي تنجم عن الثناء والإطراء؟ ومتى كانت آخر مرة قمت فيها بالثناء على أحدهم على شيء قام به؟ ☐ ☐



٢١- هل أقوم دائماً بالاعتراف بفضل الآخرين على ما يقومون به؟ ☐ ☐

٢٢- متى كانت آخر مرة أبديت فيها تقديري وإعزازي بقولي «شكراً لك»؟ ☐ ☐

٢٣- هل يمكنني القيام بانتقاد الآخرين، دون أن أدفعهم إلى الغضب أو أن أؤذى شعورهم؟ ☐ ☐

٢٤- هل أنا مخلص في تعاملاتي مع الآخرين؟ ☐ ☐

٢٥- هل أعمل دائماً على تقديم حافز ما للطرف الآخر، بسبب شخصي مثلاً، لكى يقوم بأداء ما أطلبه منه، أو لكى يقدم لي «صنيعاً»؟ ☐ ☐

٢٦- هل أميل إلى عدم نسيان المظالم والأحقاد؟ ☐ ☐

٢٧- هل يسبب لي طبعي الوقوع في المشاكل مع الآخرين؟ ☐ ☐

٢٨- هل أقوم أبداً بالتفاخر والمباهاة، أو أننى أرتدي سمت أصحاب التصرفات الكبيرة، لكى أعمل على إخفاء مخاوفي؟ ☐ ☐

٢٩- هل كنت مذنباً أبداً واتهمت بارتكاب الغطرسة والادعاء؟ ☐ ☐

البنود التي تم إدراجها سابقاً، والتي أحتاج إلى التعامل معها «الآن» هى البنود التي تحمل الأرقام:

بنود أخرى يقتضي القيام «بتحسينها»:

١ - ________________

٢ - ________________

٣ - ________________

٤ - ________________

٥ - ________________

المراجع المتوفرة في هذا الكتاب والتي سوف تساعدني على تحسين تلك النقاط، يمكن العثور عليها في الصفحات: ________________

والبند الأول الذي سوف أبدأ في التعامل معه هو:

البند رقم ١ : ________________

والخطوات المحددة التي أنوي أن أتخذها لتحسين هذا البند، هي: ________________

____

____

____

وواجبك الآن أن تقوم بكتابة خاتمة هذا الكتاب

عندما شرعت في كتابة هذا الكتاب، وضعت في خاطري غرضاً واحداً، ألا وهو أن أساعدك أنت، ذلك القارىء الفرد، وأن أقوم بتحسين علاقاته الإنسانية مما يمكن معه أن يحصل على المزيد من النجاح والسعادة من الحياة. وبالنسبة لي، لن يعد هذا الكتاب قد فرغ منه لحين تحقيق هذا الغرض.

لذا، وأكرر مرة أخرى، إنني بحاجة إلى مساعدتك. لأنك وحدك من يستطيع إنهاء هذا الكتاب.

وعندما يتم لك إعداد برنامجك للعلاقات الإنسانية، وعندما تقوم بوضعه موضع التطبيق، وعندما يثبت لك جدواه، وعندما تستطيع أن تكتب أسفل هذه الصفحة «لقد إنتهت المهمة»، عندها فقط يكون هذا الكتاب قد إكتمل وفرغ منه.

انني أستحثك، واعتبر أنك بذلك تقدم «صنيعاً» شخصياً لي، ألاّ تترك كتابي هذا دون أن تتمه، إنني لا أحب لنفسي الفشل، وساكون قد فشلت في كتابتي لهذا الكتاب إن لم تتدخل بنفسك في الأمر وتضع هذه المبادىء موضع التنفيذ.

انك لو ألقيت بها على رف مكتبتك، فلن يكون بوسعها أن تحقق شيئاً. ضعها إذن موضع التطبيق اليومي في حياتك، وسيكون بوسعها أن تحقق لك ما حققته لغيرك من آلاف الناس وهو أن تأتي إليك بالنجاح والسعادة.

How to Have CONFIDENCE and POWER in Dealing with People

LES GIBLIN

